



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-MBA»

ΑΥΤΟΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ
ΕΠΙΔΟΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ
ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ
ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΡΙΒΕΛΛΑΣ

ΛΑΡΙΣΑ, 2020



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-MBA»

ΑΥΤΟΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ
ΕΠΙΔΟΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ
ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ
ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ

Μεταπτυχιακή διατριβή που υποβάλλεται στο Καθηγητικό Σώμα για
την απόκτηση του Μεταπτυχιακού τίτλου του τμήματος Διοίκησης
Επιχειρήσεων – MBA του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό Σώμα:

Επιβλέπων: Παναγιώτης Τριβέλλας, Καθηγητής Π/Θ

Μέλος: Νικόλαος Κάκκος, Αναπληρωτής Καθηγητής Π/Θ

Μέλος: Λάμπρος Σδρόλιας, Καθηγητής Π/Θ

ΛΑΡΙΣΑ, 2020

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας: «Αυτοαποτελεσματικότητα, εργασιακή επίδοση και ικανοποίηση στον κλάδο των πωλήσεων» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

© Έτος 2020

Λαμπρόπουλος Παναγιώτης

ALL RIGHTS RESERVED

Στην οικογένειά μου...

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η εξέταση της επίδρασης που ασκεί η αυτοαποτελεσματικότητα στην εργασιακή επίδοση και στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα των πωλήσεων. Για το σκοπό αυτό, συντάχθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο ερωτήσεων κλειστού τύπου. Συγκεκριμένα, για τη μέτρηση των μεταβλητών υπό διερεύνηση, χρησιμοποιήθηκαν αξιόπιστες και έγκυρες κλίμακες ερωτήσεων, οι οποίες αναπτύχθηκαν και ελέγχθηκαν σε προηγούμενες έρευνες. Αξίζει να σημειωθεί ότι, λόγω της πανδημίας, στις μεταβλητές προστέθηκε και η εργασιακή ανασφάλεια. Το δείγμα ανήλθε σε 158 πωλητές.

Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης, κατέδειξαν υψηλά επίπεδα εργασιακής επίδοσης και αυτοαποτελεσματικότητας για τους πωλητές στον Ελλαδικό χώρο, χαμηλότερα, αλλά υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και μέτρια επίπεδα εργασιακής ανασφάλειας. Σε αυτά επιδρούν στατιστικά μια σειρά δημογραφικών χαρακτηριστικών που εξετάζονται. Πλέον αξιοσημείωτη είναι η επίδραση που εντοπίζεται στους πωλητές του ιατροφαρμακευτικού κλάδου. Επιπλέον, η εργασιακή ικανοποίηση, η εργασιακή επίδοση και η αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών συσχετίζονται θετικά, ενώ δεν εντοπίστηκε κάποια συσχέτιση των μεταβλητών αυτών με την εργασιακή ανασφάλεια. Τέλος, η παρούσα εργασία επιβεβαίωσε τη σημαντική θετική επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας, τόσο στην εργασιακή επίδοση όσο και στην εργασιακή ικανοποίηση. Αξίζει να σημειωθεί ότι, όταν λαμβάνεται υπόψη η αυτοαποτελεσματικότητα, όλες οι άλλες επιδράσεις εξαφανίζονται, με μοναδική εξαίρεση την αρνητική επίδραση της αναλογίας μισθού – προμήθειας 90%-10% και τη θετική επίδραση της προϋπηρεσίας 16 ως 20 ετών στην εργασιακή ικανοποίηση.

Λέξεις – Κλειδιά: Αυτοαποτελεσματικότητα, Εργασιακή Επίδοση, Εργασιακή Ικανοποίηση, Πωλητές, Ελλάδα

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of self-efficacy on job performance and job satisfaction of sales employees. For this purpose, a structured questionnaire of closed-ended questions was prepared. Specifically, for the measurement of the variables under investigation, reliable and valid question scales were used, which were developed and tested in previous surveys. It is worth noting that, due to the pandemic, job insecurity was added to the variables. The sample amounted to 158 salesmen.

The results of the statistical analysis showed high levels of job performance and self-efficacy for salesmen in Greece, lower but high levels of job satisfaction and moderate levels of job insecurity. They are statistically influenced by a number of demographic characteristics that are investigated. Most noticeable is the effect found on the salesmen of the medical industry. In addition, job satisfaction, job performance and self-efficacy of salespeople are positively correlated, while no correlation was found between these variables and job insecurity. Finally, the present work confirmed the significant positive effect of self-efficacy on both job performance and job satisfaction. It is worth noting that, when self-efficacy is taken into account, all other effects disappear, with the sole exception of the negative effect of the wage-bonus ratio of 90% -10% and the positive effect of working experience between 16 to 20 years on job satisfaction.

Keywords: Self-efficacy, Job Performance, Job Satisfaction, Salesmen, Greece

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	x
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	xii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Αναγκαιότητα της μελέτης.....	2
1.3 Σκοπός και στόχοι.....	3
1.4 Μεθοδολογία Έρευνας.....	3
1.5 Δομή Εργασίας.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ.....	6
2.1 Αυτοαποτελεσματικότητα (Self-Efficacy).....	6
2.2 Εργασιακή Επίδοση (WorkPerformance).....	8
2.3 Εργασιακή Ικανοποίηση (WorkSatisfaction).....	9
2.4 Οι εργαζόμενοι στον τομέα των πωλήσεων.....	11
2.5 Τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων που επιδρούν στην επίδοσή τους.....	13
2.6 Η επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή ικανοποίηση και τις επιδόσεις.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	19
3.1 Ορισμός ερευνητικού προβλήματος.....	19
3.2 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου.....	20
3.3 Αξιοπιστία και εγκυρότητα κλιμάκων.....	22
3.4 Μέθοδοι Στατιστικής Επεξεργασίας Μεταβλητών.....	24
3.5 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων.....	26
3.6 Δείγμα.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	29
4.1 Οι Αποκρίσεις του Δείγματος.....	29
4.2 Ανάλυση Διακύμανσης: Η επίδραση των δημογραφικών Χαρακτηριστικών του Δείγματος στις Ποσοτικές Μεταβλητές.....	30
4.2.1. Η επίδραση του Φύλου.....	30
4.2.2. Η επίδραση της Ηλικίας.....	30
4.2.3. Η επίδραση του Εκπαιδευτικού Επιπέδου.....	31
4.2.4. Η επίδραση της Προϋπηρεσίας.....	32

4.2.5. Η επίδραση του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος.....	33
4.2.6. Η επίδραση του Επιμερισμού του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος μεταξύ βασικών αποδοχών και ποσοστών πωλήσεων.....	34
4.2.7. Η επίδραση της Θέσης Εργασίας	35
4.2.8. Η επίδραση του Κλάδου	36
4.3 Ανάλυση Συσχέτισης: Η επίδραση μεταξύ των Ποσοτικών Μεταβλητών.....	37
4.4 Ανάλυση Πολλαπλής Παλινδρόμησης : Η συνολική επίδραση των Χαρακτηριστικών του Δείγματος και των Ανεξάρτητων Ποσοτικών Μεταβλητών στην Εξαρτημένη Μεταβλητή.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	43
6.1 Συμπεράσματα	43
6.2 Συνεισφορά της έρευνας	45
6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	46
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	47
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	56
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ.....	61

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Περιγραφή του Ερευνητικού Εργαλείου.....	22
Πίνακας 2: Η Αξιοπιστία του Ερευνητικού Εργαλείου.....	23
Πίνακας 3: Περιγραφή του Δείγματος ως προς τα Χαρακτηριστικά των Πωλητών...27	
Πίνακας 4: Μέσος Όρος και Τυπική Απόκλιση των Μεταβλητών της Αυτοαποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Επίδοσης, της Εργασιακής Ικανοποίησης και της Εργασιακής Ανασφάλειας των πωλητών του δείγματος.....	29
Πίνακας 5: Η επίδραση του Φύλου στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)	30
Πίνακας 6: Η επίδραση της Ηλικίας στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)	31
Πίνακας 7: Η επίδραση της Εκπαίδευσης στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA).....	31
Πίνακας 8: Η επίδραση της Εμπειρίας στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA).....	33
Πίνακας 9: Η επίδραση του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)	34
Πίνακας 10: Η επίδραση του Επιμερισμού του Ατομικού Εισοδήματος σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)	35

Πίνακας 11: Η επίδραση της Θέσης Απασχόλησης σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA).....	35
Πίνακας 12: Η επίδραση του Κλάδου της Εταιρίας σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA).....	36
Πίνακας 13: Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ Αυτοαποτελεσματικότητας, Εργασιακής Επίδοσης, Εργασιακής Ικανοποίησης και Εργασιακής Ανασφάλειας των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Συσχέτισης Pearson)	38
Πίνακας 14: Διερεύνηση των προσδιοριστικών παραγόντων του επιπέδου της Εργασιακής Επίδοσης των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Βήμα προς Βήμα Παλινδρόμησης)	39
Πίνακας 15: Διερεύνηση των προσδιοριστικών παραγόντων του επιπέδου της Εργασιακής Ικανοποίησης των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Βήμα προς Βήμα Παλινδρόμησης)	39
Πίνακας 16: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Αυτοαποτελεσματικότητά τους.....	61
Πίνακας 17: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Επίδοσή τους.....	61
Πίνακας 18: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Ικανοποίησή τους.....	63
Πίνακας 19: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Ανασφάλειά τους λόγω πανδημίας.....	64

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Το Ερευνητικό Σχέδιο της Μελέτης.....	20
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1 Εισαγωγή

Οι επιχειρήσεις, στο ραγδαία εξελισσόμενο παγκοσμιοποιημένο επιχειρηματικό περιβάλλον, προσπαθούν συνεχώς να εξελιχθούν και να παρακινήσουν τους υπαλλήλους τους στην επίτευξη βελτιωμένων επιδόσεων, εφαρμόζοντας πρακτικές της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού. Η απόδοση των πωλητών, αποτελεί διαχρονικά, ένα θέμα ερευνητικού ενδιαφέροντος. Ο καθορισμός των παραγόντων που οδηγούν σε ανώτερη απόδοση, είναι μια σημαντική πτυχή της δουλειάς κάθε διευθυντή πωλήσεων και μπορεί να είναι κρίσιμη για την επιβίωση και την επιτυχία μιας επιχείρησης (Krishnan et al., 2002).

Το σύστημα διαχείρισης κινήτρων και ανταμοιβών, είναι μια ευρύτατα χρησιμοποιούμενη πρακτική για τις επιχειρήσεις, να επιτύχουν τους επιθυμητούς στόχους. Σύμφωνα με τους Barber και Bertz (2000), το σύστημα διαχείρισης ανταμοιβής βοηθά τους οργανισμούς να προσελκύουν, να επιλέγουν, να διατηρούν και να παρακινούν τους εργαζόμενους και σε αντάλλαγμα να επιτύχουν υψηλά επίπεδα απόδοσης. Το παραπάνω σύστημα, αποτελείται από εξωγενείς και ενδογενείς ανταμοιβές, με τις εξωγενείς να περιλαμβάνουν τα οικονομικά οφέλη (μισθός, μπόνους κ.λπ.) και τις ενδογενείς να περιλαμβάνουν μη οικονομικά οφέλη, όπως αναγνώριση, ασφάλεια, τίτλους, προαγωγές, εκτίμηση, επαίνους, εμπλοκή στη λήψη αποφάσεων, ευέλικτο ωράριο εργασίας, ικανότητα άνεσης στο χώρο εργασίας, ανατροφοδότηση κτλ (Yang, 2008). Μάλιστα, οι εργαζόμενοι που παρακινούνται αποτελεσματικά θεωρείται ότι είναι και περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Ένα βασικό στοιχείο που έχει υποστηριχθεί ότι συμβάλει στην βελτίωση της εργασιακής επίδοσης και της εργασιακής ικανοποίησης είναι η αυτοαποτελεσματικότητα. Η θεωρία αυτοαποτελεσματικότητας, αποτελεί μια εξέλιξη της θεωρίας της κοινωνικής μάθησης (Bandura, 1977). Η θεωρία υποστηρίζει ότι, οι πεποιθήσεις αυτοπεποίθησης, χρησιμεύουν ως ένας γνωστικός μηχανισμός, που μεσολαβεί στην αλλαγή συμπεριφοράς, και μπορούν να διακριθούν από τις προσδοκίες έκβασης. Οι πεποιθήσεις αυτοπεποίθησης είναι προσδοκίες προσωπικής γνώσης, δηλαδή αφορούν την πεποίθηση ότι αν καταβληθεί επαρκής προσπάθεια, θα

ακολουθήσει επιτυχής απόδοση. Οι προσδοκίες απόκρισης-έκβασης είναι πεποιθήσεις σχετικά με τις μακροπρόθεσμες συνέπειες της συμπεριφοράς, δηλαδή τις προσδοκίες ότι τα συγκεκριμένα αποτελέσματα θα ακολουθήσει μια επιτυχημένη απόδοση (Bandura, 1977).

Ειδικά όσον αφορά το χώρο των πωλήσεων, τόσο η επίδοση όσο και η ικανοποίηση των εργαζομένων, μπορούν να έχουν κρίσιμο ρόλο, καθώς επηρεάζουν την διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες και κατ'έκταση το ύψος του κύκλου εργασιών μιας εταιρείας. Στο παγκόσμιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, η εδραίωση και διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες, είναι υψίστης σημασίας για την επιτυχία των επιχειρήσεων. Οι υπάλληλοι του τμήματος των πωλήσεων, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη σύνδεση των επιχειρήσεων με τους πελάτες και συνεπώς στη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων (Kusluvan, 2003). Πράγματι, οι επιτυχημένες επιχειρήσεις επενδύουν πόρους σε προγράμματα για να αυξήσουν την επίδοση των εργαζομένων και την ικανοποίηση από την εργασία τους (George & Weimerskirch, 1994). Σημαντικό είναι επίσης να αναφερθεί ότι, οι πωλητές θεωρούνται γενικότερα χαμηλόμισθοι και με μεγάλο φόρτο εργασίας (Singh, 2000).

Με βάση όσα προαναφέρθηκαν, η παρούσα εργασία εξετάζει την αυτο-αποτελεσματικότητα των εργαζομένων στο χώρο των πωλήσεων και τη σχέση της με την εργασιακή επίδοση, την εργασιακή ικανοποίηση και την παρακίνησή τους.

1.2 Αναγκαιότητα της μελέτης

Λόγω των ρόλων τους, οι υπάλληλοι του τμήματος των πωλήσεων, δαπανούν το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου τους σε απευθείας επικοινωνία με τους πελάτες. Επομένως, οι στάσεις και οι συμπεριφορές των εργαζομένων στις πωλήσεις, επηρεάζουν τις αντιλήψεις των πελατών για τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες (Bettencourt & Brown, 2003). Επιπλέον, ο Kusluvan (2003) υποστηρίζει ότι οι συμπεριφορές και οι στάσεις των εργαζομένων είναι κρίσιμοι καθοριστικοί παράγοντες των αποτελεσμάτων της εργασίας τους. Συνεπώς, ο προσδιορισμός των στοιχείων που μπορούν να οδηγήσουν τους πωλητές στην αύξηση των επιδόσεων και της ικανοποίησης από την εργασία, αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα.

Στη βιβλιογραφία, υπάρχει μεγάλος αριθμός εμπειρικών ερευνών που διερεύνησαν τις επιδράσεις των διαφόρων μεταβλητών στην επίδοση των εργαζομένων (και των εργαζομένων στις πωλήσεις) και στην ικανοποίηση από την εργασία (Brown & Peterson, 1993). Επιπλέον, έχει εξεταστεί η επίδραση που έχουν ορισμένα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, και ιδιαίτερα της αυτο-αποτελεσματικότητας στην επίδοση (Krishnan et al., 2002) και στην ικανοποίηση από την εργασία (Yoon et al., 2001). Παρόλα αυτά, δεν έχουν εντοπιστεί αντίστοιχες έρευνες για τους πωλητές στην Ελλάδα, και αυτό το γεγονός αναδεικνύει την αναγκαιότητα της παρούσας έρευνας.

1.3 Σκοπός και στόχοι

Η παρούσα έρευνα, επιδιώκει να εξετάσει τις επιδράσεις της αυτο-αποτελεσματικότητας στην επίδοση των εργαζομένων στον χώρο των πωλήσεων και στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Οι κύριοι στόχοι αυτής της μελέτης είναι να διερευνήσει:

- τις επιπτώσεις της αυτοαποτελεσματικότητας στην επίδοση των πωλητών,
- την επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση από την εργασία, των πωλητών στην Ελλάδα.

1.4 Μεθοδολογία Έρευνας

Σε πλήρη αντιστοίχιση με τον παραπάνω σκοπό και τους αναλογούντες σε αυτόν στόχους, η παρούσα εργασία, υλοποιεί βιβλιογραφική επισκόπηση. Βάσει αυτής, εξετάζει τις θεωρίες που έχουν προταθεί, και παλαιότερες έρευνες που έχουν διενεργηθεί. Έτσι, διατυπώνονται υποθέσεις σχετικά με τη σχέση μεταξύ μεταβλητών, η ισχύ των οποίων ελέγχεται με στατιστικές μεθόδους, που προέρχονται από τα πεδία της περιγραφικής και της επαγωγικής στατιστικής. Οι υποθέσεις, αφορούν στην επίδραση που ασκείται από μία μεταβλητή σε άλλη, ενώ τα δεδομένα επί των οποίων εφαρμόζονται, συγκεντρώνονται με τη χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου, ως ερευνητικό εργαλείο, και με μέθοδο δειγματοληψίας, εκείνη

της ευκολίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι, η έρευνα πεδίου διενεργήθηκε από τον Απρίλιο ως τον Ιούνιο του 2020.

Συνεπώς, η φιλοσοφία της παρούσας εργασίας, είναι εκείνη του θετικισμού και όχι της φαινομενολογίας, εφόσον ο ερευνητής, ως αντικειμενικός τρίτος, αναζητεί την αλήθεια, δηλαδή να επιβεβαιώσει ή να απορρίψει την ισχύ των θεωριών (Saunders et.al, 2006). Επιπλέον, χαρακτηρίζεται ως μία παραγωγική και όχι επαγωγική μελέτη, εφόσον ο μελετητής, βάσει της υπάρχουσας θεωρίας, καταλήγει σε μία ή περισσότερες υποθέσεις, τις οποίες στη συνέχεια ελέγχει εμπειρικά (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2011). Τέλος, είναι μία αιτιολογική και όχι διερευνητική μελέτη, εφόσον πραγματοποιείται με σκοπό την επικύρωση των θεωριών που ήδη έχουν προταθεί (Singer & Willett, 2003).

1.5 Δομή Εργασίας

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η δομή της εργασίας έχει ως εξής.

Στο πρώτο κεφάλαιο, δηλαδή στα πλαίσια του παρόντος κεφαλαίου, διενεργείται μία εισαγωγή στο θέμα της έρευνας, ενώ επιπλέον, περιγράφονται συνοπτικά και περιεκτικά η αναγκαιότητά της, ο ερευνητικός σκοπός, οι ερευνητικοί στόχοι, καθώς και η μεθοδολογία της.

Το δεύτερο κεφάλαιο αποτελεί την βιβλιογραφική επισκόπηση. Σε αυτό αναπτύσσονται οι έννοιες των τριών βασικών μεταβλητών, που είναι η εργασιακή επίδοση, η εργασιακή ικανοποίηση και η αυτοαποτελεσματικότητα, ενώ παρουσιάζονται και παλαιότερες έρευνες σχετικά με τη σχέση τους, καθώς και τους προσδιοριστικούς τους παράγοντες.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικότερα η μεθοδολογία της εργασίας. Συγκεκριμένα, ορίζεται το ερευνητικό πρόβλημα, οι μέθοδοι δειγματοληψίας, το ερευνητικό εργαλείο και οι μέθοδοι ανάλυσης των δεδομένων, ενώ παρουσιάζεται και το τελικό δείγμα.

Το τέταρτο κεφάλαιο παραθέτει τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν με τρόπο απτό και κατανοητό.

Στο επόμενο κεφάλαιο υλοποιείται μία συζήτηση στην οποία συσχετίζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής με την υπάρχουσα βιβλιογραφία, καθώς και τα συμπεράσματα που εξάγονται για την ισχύ των ερευνητικών υποθέσεων.

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο, η εργασία ολοκληρώνεται με τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από την όλη προσπάθεια. Επιπλέον, επισημαίνονται οι περιορισμοί της παρούσας προσπάθειας και πραγματοποιούνται προτάσεις προς μελλοντικούς ερευνητές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Αυτοαποτελεσματικότητα (Self-Efficacy)

Η αυτοαποτελεσματικότητα εισήχθη ως έννοια από τον Bandura και ορίστηκε ως «η πεποίθηση ότι μπορεί κανείς να εκτελέσει επιτυχώς τη συμπεριφορά που απαιτείται για να παράγει το απαιτούμενο αποτέλεσμα» (Bandura, 1977). Ο Bandura υποστήριξε, ότι υπήρχε μια σχέση μεταξύ της αντιληπτικής αυτοαποτελεσματικότητας και της απόδοσης σε συγκεκριμένους τομείς της συμπεριφοράς, αποδεικνύοντας ότι οι πεποιθήσεις για την προσωπική ικανότητα επηρεάζουν τόσο την έναρξη όσο και τη συνέχιση των συμπεριφορών αντιμετώπισης διαφόρων καταστάσεων. Έτσι, παρόλο που η αυτοπεποίθηση σχεδιάστηκε από τον Bandura ως χαρακτηριστικό που σχετίζεται με συγκεκριμένες καταστάσεις, μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως γενικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Βάση αυτού, αρκετοί ερευνητές πρότειναν θεωρίες με παράγοντες που συνδέονται με την αυτοαποτελεσματικότητα ως γενικό χαρακτηριστικό.

Η έννοια της γενικευμένης αυτοαποτελεσματικότητας, προτάθηκε από τους Sherer et al. (1982). Σύμφωνα με αυτό, η γενικευμένη αυτοαποτελεσματικότητα περιέχει τις ακόλουθες ιδιότητες: (α) είναι ένα σύνολο όλων των εμπειριών επιτυχίας και αποτυχίας στο παρελθόν στη ζωή ενός ατόμου, (β) υπάρχουν μεμονωμένες διαφορές στις γενικές πεποιθήσεις αυτοαποτελεσματικότητας και (γ) η γενική αυτοαποτελεσματικότητα ενός ατόμου θα πρέπει να επηρεάζει τις προσδοκίες της ικανότητας αντιμετώπισης νέων καταστάσεων (Sherer et al., 1982). Η γενική αυτοαποτελεσματικότητα ορίστηκε ως η «αντίληψη των ατόμων για την ικανότητά τους να αποδίδουν σε μια ποικιλία διαφορετικών καταστάσεων» (Judge et al., 1998). Οι Alexopoulos και Asimakoroulou (2009) μετέφρασαν και διερεύνησαν τις ψυχομετρικές ιδιότητες της νέας γενικής κλίμακας αυτοαποτελεσματικότητας (New General Self-Efficacy Scale) σε μια ομάδα 551 παιδιών από την Ελλάδα, και επιβεβαίωσαν την ισχύ του μοντέλου.

Ο Bandura (1986) όρισε την αυτοαποτελεσματικότητα ως την πίστη στις ικανότητες κάποιου να οργανώσει και να εκτελέσει τα βήματα δράσης που απαιτούνται για την επίτευξη συγκεκριμένων επιτευγμάτων. Όσο μεγαλύτερη η αυτοαποτελεσματικότητα ενός ατόμου, τόσο πιο πιθανό είναι να εμπλακεί και να επιμείνει σε μια συμπεριφορά που σχετίζεται με την εργασία (Gist & Mitchell, 1992). Ο

Bandura (1986) επίσης, υποστήριξε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα μπορεί να επηρεαστεί μέσω της θετικής συναισθηματικής υποστήριξης, των λόγων ενθάρρυνσης και της πειθούς, βοηθώντας τα άτομα να εντοπίζουν και να μαθαίνουν να φέρουν σε πέρας ένα έργο (Arnold et al., 2000).

Σύμφωνα με τους Gist και Mitchell (1992), η αυτοαποτελεσματικότητα είναι ένας τρόπος κινητοποίησης. Επηρεάζει τις μεμονωμένες επιλογές, τους στόχους, τις συναισθηματικές αντιδράσεις, τις προσπάθειες και την επιμονή του ατόμου. Η αυτοαποτελεσματικότητα αλλάζει, ως αποτέλεσμα της μάθησης, της εμπειρίας και της ανατροφοδότησης. Ουσιαστικά, τα άτομα μαθαίνουν να επιτυγχάνουν στηριζόμενα στις δικές τους προσπάθειες, πρωτοβουλίες και αποφάσεις, παρά στην επάρκεια των οδηγιών από τον προϊστάμενο ή σε κάποιο εγχειρίδιο διαδικασιών. Αυτή η προϋπόθεση, έχει θετικές επιπτώσεις στην αυτοεκτίμηση των εργαζομένων, διότι αντιλαμβάνονται ότι είναι πιο ικανοί, αυξάνοντας έτσι την αυτοαποτελεσματικότητά τους (Wang & Netemeyer, 2002). Ένας εργαζόμενος, με υψηλή αυτοαποτελεσματικότητα, θα καταβάλει περισσότερες προσπάθειες, και είναι πιθανότερο να επιμείνει όταν αντιμετωπίζει εμπόδια ή αρνητικές εμπειρίες. Από την άλλη πλευρά, ο εργαζόμενος με χαμηλή αυτοεκτίμηση, είναι ικανός να εγκαταλείψει, πιστεύοντας ότι οι δυσκολίες απλώς αποδεικνύουν ότι δεν ήταν σε θέση να κάνει την εργασία. Η αυτοαποτελεσματικότητα έχει επίσης μια σημαντική θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την εργασία, την επίδοση και το άγχος της εργασίας. Η ικανοποίηση των εργαζομένων, αυξάνεται, επειδή το αίσθημα ικανότητας και εμπιστοσύνης που συνοδεύουν την αυτοαποτελεσματικότητα, καθιστούν την εργασία πιο ευχάριστη και τα άτομα ικανά να αντιμετωπίσουν το άγχος στον εργασιακό χώρο. Ως εκ τούτου, ο σχεδιασμός θέσεων εργασίας με μεγάλη αυτονομία, μπορεί να επηρεάσει τις επιδόσεις των εργαζομένων, την ικανοποίηση, και να οδηγήσει σε μείωση του άγχους της εργασίας, μέσω αυξημένης αυτοαποτελεσματικότητας (Saragih, 2015).

Η αυτοαποτελεσματικότητα, αυξάνει την ικανότητα ενός ατόμου να προσαρμόζεται σε νέα περιβάλλοντα που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα αβεβαιότητας (Black et al., 1991). Η μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις ικανότητές τους, είναι χαρακτηριστική στους εργαζόμενους με υψηλή αυτοαποτελεσματικότητα. Ενισχύει επίσης, την ικανότητά τους να προσαρμόζουν τις συμπεριφορές τους, ανταποκρινόμενοι στις νέες προκλήσεις της εργασίας (Hartline & Ferrell 1996). Η

αυτοαποτελεσματικότητα, έχει ιδιαίτερη σημασία και στο χώρο των πωλήσεων, επειδή η πίεση της εργασίας είναι ο κανόνας, και οι αλλαγές συμβαίνουν καθημερινώς λόγω των συνεχώς αυξανόμενων προσδοκιών των πελατών (Jaramillo & Mulki, 2008). Επομένως, είναι πιθανό ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, βοηθά τους πωλητές να εκτιμήσουν και να αντιμετωπίσουν την ασάφεια και τη σύγκρουση που συμβαίνουν στα δυναμικά περιβάλλοντα πωλήσεων. Οι πωλητές που δεν διαθέτουν αυτοαποτελεσματικότητα, στερούνται επίσης την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους. Οι εργαζόμενοι με χαμηλότερα επίπεδα αυτοαποτελεσματικότητας, είναι πιο πιθανό να γίνουν ανήσυχτοι (Bandura, 1997) και έχουν μεγαλύτερες δυσκολίες στην προσαρμογή της συμπεριφοράς τους στις μεταβαλλόμενες συνθήκες (Hartline & Ferrell 1996). Με αυτό τον τρόπο, είναι επίσης εύλογο να αναμένεται ότι, οι εργαζόμενοι αυτοί, θα έχουν μεγαλύτερες δυσκολίες στην ερμηνεία των οδηγιών από τη διοίκηση, ιδίως όταν δεν αναφέρονται σαφώς οι λεπτομέρειες.

2.2 Εργασιακή Επίδοση (Work Performance)

Η επίδοση, ορίζεται ως το επίπεδο παραγωγικότητας ενός μεμονωμένου εργαζομένου, σε σχέση με τους συναδέλφους του, σε διάφορες συμπεριφορές και αποτελέσματα που συνδέονται με την εργασία (Babin & Boles, 1998). Κάποιες έρευνες, έχουν μελετήσει τους παράγοντες που είναι πιθανό να επηρεάζουν τις επιδόσεις των πωλήσεων. Αυτές, περιλαμβάνουν δημογραφικούς και προσωπικούς παράγοντες (π.χ. ηλικία, γνωστική και λεκτική ικανότητα), οργανωσιακούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες, μεταβλητές αντίληψης ρόλου, και διάφορα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (Krishnan et al., 2002).

Η επίδοση του υπαλλήλου, θεωρείται πως είναι ότι κάνει ένας υπάλληλος. Οι επιδόσεις των εργαζομένων συνεπάγονται την ποιότητα και την ποσότητα της παραγωγής, την παρουσία στην εργασία, τη διευκόλυνση, καθώς και την υποστήριξη της παραγωγής. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήγαγε ο Yang (2008) σχετικά με την ατομική επίδοση, οι επιδόσεις των ατόμων, δεν μπορούν να ελεγχθούν ακριβώς. Επίσης, υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν μόνους και ανταμοιβές με βάση την ατομική επίδοση, αν η επίδοση αυτή, των εργαζομένων, είναι αξιοσημείωτη.

2.3 Εργασιακή Ικανοποίηση (Work Satisfaction)

Η ικανοποίηση εργαζομένων έχει διασυνδεθεί με τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι σκέπτονται και αισθάνονται για την εργασία τους (Spector, 1997). Είναι μια έννοια που χρησιμοποιείται ευρέως στη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων (Chang, 1999). Η εργασιακή ικανοποίηση, περιγράφει τη συναισθηματική κατάσταση ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης ενός επαγγέλματος ή της εμπειρίας μιας εργασίας (Locke, 1976). Οι Levy-Garboua και Montmarquette (2004) όρισαν την ικανοποίηση των υπαλλήλων ως οδηγό προσανατολισμού της καριέρας. Σύμφωνα με άλλο ορισμό, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ο βαθμός στον οποίο τα άτομα αισθάνονται θετικά ή αρνητικά για την εργασία τους (Woods & Weasmer, 2008). Οι Robbins et al. (2010) έχουν ορίσει την ικανοποίηση από την εργασία ως τη γενική συμπεριφορά και τη στάση του εργαζόμενου απέναντι σε αυτήν. Η διατήρηση υψηλού ηθικού μεταξύ των εργαζομένων μπορεί να έχει μεγάλη αξία για κάθε επιχείρηση, καθώς οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι τείνουν να παράγουν περισσότερο και να χρειάζονται λιγότερες ημέρες άδειας.

Σύμφωνα με τον Wan (2007), η ικανοποίηση αποτελεί ένα ουσιαστικό στόχο για την επιτυχία οποιασδήποτε επιχείρησης. Όταν δε, το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων αυξάνεται, τότε αυτό έχει ως αποτέλεσμα υψηλότερες επιδόσεις στον οργανισμό. Αντίθετα, η δυσαρέσκεια των εργαζομένων έχει αρνητικές επιπτώσεις, τόσο στην αποτελεσματικότητα, όσο και στην αποδοτικότητα του οργανισμού.

Η ικανοποίηση από την εργασία αναφέρεται στην ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από την εκτίμηση της εργασίας του εργαζόμενου (Karatepe et al., 2006). Υπάρχει εμπειρική υποστήριξη ότι η επίδοση και η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζονται αρνητικά με την πρόθεση των ατόμων να εγκαταλείψουν την θέση εργασίας τους. Για παράδειγμα, οι Boshoff και Allen (2000) διαπίστωσαν ότι η ικανοποίηση στους εργαζόμενους στο χώρο των πωλήσεων μειώνει τις προθέσεις τους να αποχωρήσουν από την επιχείρηση. Αντίστοιχα, ο Viator (2001) ανέφερε ότι η επίδοση συνδέεται αρνητικά με τις προθέσεις εγκατάλειψης της θέσης εργασίας.

Η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση από την εργασία, προκαλεί μια θετική αίσθηση και ενθάρρυνση στα άτομα. Ως εκ τούτου, είναι κρίσιμο οι εργαζόμενοι να είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους και τις συνθήκες αυτής. Επίσης, η

ικανοποίηση των εργαζομένων παίζει σημαντικό ρόλο στην κερδοφορία ενός οργανισμού. Εάν υπάρχει δυσαρέσκεια, αυτή μπορεί να οδηγήσει σε κακή εξυπηρέτηση ή ποιότητα, παραίτηση, απουσίες, χαμηλή παραγωγικότητα και ούτω καθεξής (Ogunnaike et al., 2014).

Η ικανοποίηση από την εργασία, σχετίζεται συχνά με την παρακίνηση. Οι διευθυντές πωλήσεων ασχολούνται με τα κίνητρα των μεμονωμένων πωλητών καθώς και με την παρακίνηση ολόκληρου του τμήματος πωλήσεων, επειδή ένας πολύ καλά παρακινημένος πωλητής αναμένεται να είναι ικανοποιημένος με τη δουλειά του. Κατά συνέπεια, αναμένεται να παρέχει ικανοποιητικές υπηρεσίες στους πελάτες. Οι Oluseye et al. (2014) εξέτασαν τα ενδογενή και τα εξωγενή κίνητρα των εργαζομένων και τα αποτελέσματα αυτών, στην εργασιακή ικανοποίηση. Από την μελέτη προέκυψε ότι τόσο τα ενδογενή όσο και τα εξωγενή κίνητρα είναι ζωτικής σημασίας για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των πωλητών.

Επομένως, η εργασιακή ικανοποίηση, αποτελεί μια μεταβλητή που αποδεικνύεται ικανή να αυξήσει το επίπεδο απόδοσης των υπαλλήλων. Η επίδοση των εργαζομένων αποτελεί το θεμέλιο για την επίτευξη των επιθυμητών οργανωσιακών στόχων (Hettiarachchi, 2014). Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα τέτοιο ψυχολογικό χαρακτηριστικό, του οποίου η συμβολή στην απόδοση των εργαζομένων είναι πολύ κρίσιμη. Ένας ευχαριστημένος υπάλληλος είναι πιο πιθανό να αναπτύξει συναισθηματικό δεσμό αφοσίωσης με την επιχείρηση, και να υπερηφανεύεται ως μέλος της, γεγονός που οδηγεί και σε υψηλό ηθικό (Shaju & Subhashini, 2017). Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένας από τις κύριους παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ανθρώπινη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας. Ο Saranya (2014) στην έρευνά του, διαπίστωσε ότι υπάρχει θετική και σημαντική σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της επίδοσης των εργαζομένων. Επιπλέον, ο Ololube (2006) ήταν της άποψης ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι απαραίτητη για την επίτευξη υψηλού επιπέδου παρακίνησης και επιδόσεων. Διάφορες ερευνητικές προσπάθειες μελέτησαν τον αντίκτυπο της εργασιακής ικανοποίησης στην επίδοση, σε διάφορους κλάδους, όπως στη βιομηχανία πληροφορικής (Hettiarachchi, 2014), στις δημόσιες υπηρεσίες (Khuzaeni et al., 2013), στη φιλοξενία και στον τουρισμό (Pawirosumarto et al., 2017), στην αυτοκινητοβιομηχανία (Shaju & Subhashini, 2017) κτλ.

Όσον αφορά το χώρο των πωλήσεων, έρευνες έχουν επίσης αποκαλύψει μια σχέση μεταξύ πωλήσεων, προσανατολισμένων προς τους πελάτες, και εργασιακής ικανοποίησης (Harris et al., 2005). Οι McNeilly και Goldsmith (1991) διαπίστωσαν την ύπαρξη σχέσης μεταξύ ικανοποίησης, κύκλου εργασιών και επιδόσεων. Ακόμη, η ικανοποίηση από την εργασία για άτομα με χαμηλή επίδοση, τείνει να είναι ένας παράγοντας που οδηγεί στην εμφάνιση προθέσεων παραίτησης από την εργασία, γεγονός που δείχνει ότι η απόδοση, μπορεί να είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει έμμεσα την ικανοποίηση. Ενδεχομένως, αυτό να σημαίνει ότι οι "ανεidίκευτοι" πωλητές αναμένεται να αντιμετωπίσουν μεγαλύτερες προκλήσεις όσον αφορά την ικανοποίηση από τους πιο εξειδικευμένους πωλητές. Ένα τέτοιο επιχείρημα, μπορεί να βασιστεί στην υπόθεση ότι οι άνθρωποι που είναι ανεidίκευτοι, σε οποιοδήποτε επάγγελμα, είναι απίθανο να αντλήσουν ικανοποίηση από το έργο τους.

Τέλος, οι Javed et al. (2014) εξέτασαν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων και τα στοιχεία που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, διερεύνησαν την ενδυνάμωση των εργαζομένων και το εργασιακό περιβάλλον, για να κατανοήσουν την επίδρασή τους στην εργασιακή ικανοποίηση, καθώς και τον αντίκτυπο της ικανοποίησης στην αφοσίωση στην εργασία, την απόδοση και την πρόθεση εγκατάλειψης της θέσης εργασίας. Τα αποτελέσματα, έδειξαν σημαντική θετική συσχέτιση της ενδυνάμωσης των εργαζομένων, εργασιακού περιβάλλοντος, της αφοσίωσης και της απόδοσης με την ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, υπάρχει σημαντική αρνητική σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της πρόθεσης εγκατάλειψης της θέσης εργασίας.

2.4 Οι εργαζόμενοι στον τομέα των πωλήσεων

Αν και όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ρόλο στην επίτευξη των στόχων των επιχειρήσεων, οι πωλητές, είναι μια κατηγορία εργαζομένων που φέρουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, και σαφώς, τους αναλογεί το μεγαλύτερο βάρος. Λόγω του ρόλου τους, λοιπόν, οι πωλητές δαπανούν το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου τους επικοινωνώντας απευθείας με τους πελάτες. Επομένως, οι στάσεις και οι συμπεριφορές τους, επηρεάζουν τις αντιλήψεις των πελατών για την επιχείρηση, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της (Bettencourt & Brown, 2003). Οι πωλητές, εργάζονται κατά ένα μεγάλο μέρος του χρόνου τους, έξω από την επιχείρηση, κάνοντας

πράγματα μόνοι τους, χωρίς καμία άμεση επίβλεψη. Αυτή η έλλειψη άμεσης εποπτείας κάνει τον έλεγχο και την κινητοποίηση των πωλητών διαφορετική σε σχέση με άλλους. Αυτό σημαίνει ότι είναι πιο δύσκολο να ελεγχθούν και να παρακινηθούν (Ogunnaike et al., 2014).

Η χρηματική αμοιβή, είναι η μέθοδος που χρησιμοποιούν τις περισσότερες φορές οι διευθυντές πωλήσεων για τον έλεγχο και την παροχή κινήτρων στους πωλητές (Cooke, 1999) Τα αποτελέσματα του Cooke (1999) έδειξαν ότι στην εποπτεία των πωλητών, υπάρχει ανάγκη για ισορροπία μεταξύ ελέγχου και κινήτρων και το σχέδιο αποζημίωσης που χρησιμοποιεί κάθε επιχείρηση λειτουργεί ως μέσο ελέγχου και ως κίνητρο για τους πωλητές.

Επίσης, για να είναι επιτυχημένοι οι πωλητές, πρέπει να εντοπίζουν γρήγορα ευκαιρίες και να προβλέπουν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες και επιθυμίες των πελατών (Chonko & Jones, 2005). Ακόμη, οι πωλητές υποχρεούνται να ξοδεύουν το χρόνο τους σε δραστηριότητες που δεν αποτελούν την ουσία των καθηκόντων τους, όπως η σύνταξη αναφορών και η παρακολούθηση συναντήσεων, οι οποίες μπορεί να θεωρηθούν ως σπατάλη του χρόνου τους και εμπόδιο στην πραγματοποίηση των εισοδηματικών στόχων τους (Jaramillo et al., 2006). Οι πολλαπλές υποχρεώσεις των πωλητών μπορούν να κάνουν την εργασία πώλησης εξαιρετικά αγχωτική. Οι Narayanan et al. (1999) διαπίστωσαν ότι οι καταγγελίες των πωλητών σχετικά με το υπερβολικό φόρτο εργασίας ήταν τέσσερις φορές συχνότερες από τις καταγγελίες που σχετιζόνταν με τη σύγκρουση ρόλων και οκτώ φορές συχνότερες από εκείνες που σχετιζόνταν με τη ασάφεια των ρόλων.

Η επίδοση των πωλητών, συνήθως μετράται και αξιολογείται με βάση τον όγκο των πωλήσεων, την αξία των πωλήσεων, τις αξιολογήσεις της διοίκησης ή την αυτό-αξιολόγησή τους σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πωλήσεων. Η απόδοση των πωλήσεων ορίζεται ως η ποσότητα των πωλήσεων που επιτυγχάνεται, η ποιότητα των πελατειακών σχέσεων που διατηρούνται και οι γνώσεις που διαθέτει σχετικά με τις εταιρείες, τα προϊόντα, τον ανταγωνισμό και τις ανάγκες των πελατών (Krishnan et al., 2002).

Λόγω της στενής σχέσης του πωλητή με τους πελάτες, χρήσιμο στοιχείο είναι και η συναισθηματική του νοημοσύνη. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα απαραίτητο χαρακτηριστικό για τους πωλητές. Η εκπαίδευση στην ανάπτυξη

δεξιοτήτων που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη προσφέρει ένα μέσο για την ανάπτυξη των επικοινωνιακών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων που χρειάζονται οι πωλητές για να αναπτύξουν και να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες. Οι Deeter-Schmelz & Sojka (2003) εξέτασαν τη συναισθηματική νοημοσύνη των πωλητών μέσω συνεντεύξεων βάθους και παρείχαν στοιχεία για την ύπαρξη μιας σχέσης μεταξύ των επιδόσεων των πωλητών και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

2.5 Τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων που επιδρούν στην επίδοσή τους

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, αρκετές προηγούμενες έρευνες εξέτασαν τις επιδράσεις διαφόρων οργανωσιακών μεταβλητών στην επίδοση των εργαζομένων στις πωλήσεις και στην εργασιακή ικανοποίηση (Brown & Peterson, 1993). Επιπροσθέτως, προηγούμενες μελέτες διερεύνησαν τη σχέση μεταξύ των «μεγάλων πέντε χαρακτηριστικών της προσωπικότητας» (εξωστρέφεια, συναισθηματική σταθερότητα, ευγένεια, ευσυνειδησία και ανοικτότητα στις εμπειρίες) και την επίδοση. Οι Hurtz και Donovan (2000), έδειξαν ότι η ευσυνειδησία φαίνεται να έχει τη μεγαλύτερη συνάφεια με τη συνολική απόδοση της εργασίας. Επίσης, οι Judge et al. (2002) έδειξαν ότι από τα πέντε χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, οι σχέσεις νευρωτισμού και εξωστρέφειας με ικανοποίηση από την εργασία εμφανίζονται σε πολλές μελέτες. Σε αντίστοιχα, οι Wayne et al. (2004) έδειξαν ότι από τα πέντε μεγάλα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, μόνο ο νευρωτισμός είχε σημαντική αρνητική επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία.

Επίσης, προηγούμενες έρευνες έχουν χρησιμοποιήσει την αυτονομία της εργασίας (που μπορεί να θεωρηθεί ότι σχετίζεται με την αυτοαποτελεσματικότητα) για να ελέγξουν την επίδραση του σχεδιασμού της εργασίας στα αποτελέσματα της εργασίας. Οι Langfred και Moye (2004) βρήκαν τις θετικές επιπτώσεις της αυτονομίας της εργασίας στην επίδοση της εργασίας. Ειδικότερα, η αυτονομία της εργασίας βελτιώνει την επίδοση, επειδή οι εργαζόμενοι με υψηλή εργασιακή αυτονομία έχουν εμπιστοσύνη στις ικανότητές τους για την εκτέλεση της εργασίας. Αυτό επηρεάζει θετικά την εσωτερική παρακίνησή τους και την αποτελεσματικότητα στην εργασία. Όμως, και άλλες έρευνες βρήκαν θετική σχέση μεταξύ της αυτονομίας στην εργασία και της ικανοποίησης από την εργασία (Liu et al., 2005; Thompson &

Prottas, 2005). Οι εργαζόμενοι που απολαμβάνουν μεγάλη αυτονομία αισθάνονται ότι τα αποτελέσματα της εργασίας τους καθορίζονται από τις προσπάθειές τους, τις ενέργειές τους και τις αποφάσεις τους, επομένως, είναι πιο ικανοποιημένοι.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό που σχετίζεται με την αυτονομία της εργασίας, είναι το εργασιακό άγχος. Η αυτονομία της εργασίας επιτρέπει στα άτομα να περιορίσουν την έκθεσή τους σε παράγοντες άγχους και να επιλέξουν το έργο τους ή να περιορίσουν τα πιο αγχωτικά καθήκοντα, μειώνοντας έτσι τα συναισθήματα απειλής και ενθαρρύνοντας τις θετικές συμπεριφορές αντιμετώπισης (Elsass & Veiga, 1997). Οι Thompson και Prottas (2005) επίσης διαπίστωσαν ότι η αυτονομία των θέσεων εργασίας έχει αρνητικό αντίκτυπο στο εργασιακό άγχος, στην πρόθεση παραίτησης και στις συγκρούσεις εργασίας και οικογένειας. Επιπλέον, οι Sadler-Smith et al. (2003) βρήκαν θετική σχέση μεταξύ της αυτονομίας της εργασίας, της ικανότητας και της δημιουργικότητας του εργαζόμενου.

Τέλος, η ανταγωνιστικότητα, η αυτοαποτελεσματικότητα και η προσπάθεια, είναι σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της επίδοσης των εργαζομένων στις πωλήσεις. Υπάρχουν εμπειρικά ευρήματα ότι η ανταγωνιστικότητα έχει θετικό άμεσο αντίκτυπο στις επιδόσεις. Για παράδειγμα, οι Brown και Peterson (1994) ανέφεραν ότι η ανταγωνιστικότητα είχε άμεσο θετικό αντίκτυπο στην επίδοση των πωλητών, ενώ ο Menguc (1996) διαπίστωσε ότι η προσπάθεια είχε μεσολαβητικό ρόλο στη σχέση μεταξύ ανταγωνιστικότητας και επίδοσης, και επίσης, έδειξε ότι η ανταγωνιστικότητα είχε ομοίως, θετικό άμεσο αντίκτυπο σχετικά με την επίδοση των πωλητών. Οι Krishnan et al. (2002) βρήκαν ότι η προσπάθεια διαμεσολαβεί στη σχέση μεταξύ ανταγωνιστικότητας και επίδοσης, για ένα δείγμα πωλητών.

2.6 Η επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή ικανοποίηση και τις επιδόσεις

Πολλές μεταβλητές, έχουν αποδειχθεί, ότι αυξάνουν τις επιδόσεις του ανθρώπινου δυναμικού σε μια επιχείρηση, και μια από τις μεταβλητές αυτές, που μπορεί να επηρεάσει την επίδοση της εργασίας, είναι η αυτοαποτελεσματικότητα (Cherian & Jacob, 2013). Αρκετές έρευνες έχουν αποδείξει ότι υπάρχει θετική επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στις επιδόσεις του εργαζομένου. Σύμφωνα

με τους Singh, et al. (2009), η αυτοαποτελεσματικότητα σχετίζεται με την εμπιστοσύνη ενός ατόμου στην ικανότητα που έχει στην επίλυση διαφόρων προβλημάτων που αντιμετωπίζει. Έχουν διεξαχθεί ερευνητικές μελέτες και αποδείχθηκε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα είναι ένας σημαντικός παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή επίδοση των εργαζομένων σε μια ποικιλία κλάδων. Επιπλέον, υπάρχουν μελέτες που έδειξαν θετικά αποτελέσματα μεταξύ της επιρροής της αυτοαποτελεσματικότητας στην παρακίνηση και της επίδοσης σε διάφορους κλάδους, όπως στην επίδοση του ακαδημαϊκού τομέα (Ahmad & Safaria, 2013), της μεταποιητικής βιομηχανίας (Pan, et al, 2011) και στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών (Judeh, 2012).

Έτσι, αναδεικνύεται η σημασία της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή επίδοση (Mager, 1992). Η αυτοαποτελεσματικότητα, είναι η προσωπική διάθεση του κατόχου της θέσης εργασίας και μπορεί να περιγραφεί ως η πίστη στις ικανότητες του εργαζόμενου για την εκτέλεση μιας εργασίας και επηρεάζει τις επιλογές ενός ατόμου για τη συμπεριφορά του και την παρακίνηση (Bandura, 1986, 1997). Η σχέση μεταξύ αυτοαποτελεσματικότητας και επίδοσης εργασίας, δείχνει ότι οι άνθρωποι που έχουν ισχυρές πεποιθήσεις αυτοαποτελεσματικότητας, τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους και να επιδεικνύουν μεγαλύτερη δέσμευση και λιγότερες απουσίες από την εργασία τους (McDonald & Siegall, 1993). Επίσης, οι Hackett και Bentz (1995) επιβεβαίωσαν ότι, τα άτομα που δεν έχουν εμπιστοσύνη στις δεξιότητες που κατέχουν είναι λιγότερο πιθανό να συμμετάσχουν σε καθήκοντα στα οποία απαιτούνται αυτές οι δεξιότητες και θα εγκαταλείψουν ταχύτερα τις δυσκολίες.

Οι Sherer και Maddux (1982) δημιούργησαν μια κλίμακα αυτοαποτελεσματικότητας. Η θεωρία της αυτοαποτελεσματικότητας υποστηρίζει ότι οι προσωπικές προσδοκίες είναι οι πρωταρχικοί καθοριστικοί παράγοντες της αλλαγής της συμπεριφοράς. Για να μετρήσουν αυτές τις γενικευμένες προσδοκίες, αναπτύχθηκε μία Κλίμακα Αυτοαποτελεσματικότητας. Η επιβεβαίωση αρκετών προβλεπόμενων εννοιολογικών σχέσεων μεταξύ των υποκλίμακων αυτοαποτελεσματικότητας και άλλων μέτρων προσωπικότητας, παρείχε αποδείξεις εγκυρότητας της δομής. Ακόμη, οι θετικές σχέσεις μεταξύ της Κλίμακας Αυτοαποτελεσματικότητας και της επαγγελματικής και εκπαιδευτικής επιτυχίας, επιβεβαίωσαν την εγκυρότητα των κριτηρίων.

Ο Barling και Beaty (1983), εξέτασαν και υποστήριξαν τη γενικότητα της θεωρίας της αυτοαποτελεσματικότητας και παρέχουν στοιχεία ότι, οι πεποιθήσεις αυτοαποτελεσματικότητας προβλέπουν τις επιδόσεις των πωλητών. Τα αποτελέσματα της έρευνας, έδειξαν μια συσχέτιση (χωρίς όμως να υπάρχει καμιά σχέση αιτιότητας) μεταξύ των πεποιθήσεων αυτοαποτελεσματικότητας και των πωλήσεων.

Σύμφωνα με τους Hartline και Ferrell (1996), τα συναισθήματα ικανότητας και εμπιστοσύνης που σχετίζονται με την αυτοαποτελεσματικότητα καθιστούν τη δουλειά πιο ευχάριστη. Οι Zellars et al. (2001) έδειξαν ότι η αυτοαποτελεσματικότητα είχε σημαντική θετική επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία για ένα δείγμα νοσοκόμων. Πιο πρόσφατα, οι Bradley και Roberts (2004) διαπίστωσαν ότι η αυτοαποτελεσματικότητα αύξησε την ικανοποίηση από την εργασία των αυτοαπασχολούμενων ατόμων.

Οι Krishnan et al. (2002), έλεγξαν ένα μοντέλο επιμέρους χαρακτηριστικών της αυτοαποτελεσματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της προσπάθειας ως πιθανών προσδιοριστικών παραγόντων των επιδόσεων των πωλητών. Παρατήρησαν ότι, ενώ η προσπάθεια διαμεσολαβεί στη σχέση μεταξύ ανταγωνιστικότητας και επίδοσης των πωλήσεων, η αυτοαποτελεσματικότητα έχει άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στις επιδόσεις των πωλήσεων. Τα αποτελέσματα της μοντελοποίησης των διαρθρωτικών εξισώσεων, υποστηρίζουν το προτεινόμενο μοντέλο.

Οι Ahearne et al. (2005) επικεντρώθηκαν στον αντίκτυπο της συμπεριφοράς ενδυνάμωσης των εργαζομένων από την πλευρά της ηγεσίας, στην ικανοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών και στην επίδοση των πωλήσεων, όπως διαμεσολαβείται από την αυτοαποτελεσματικότητα και την προσαρμοστικότητα των πωλητών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι με χαμηλά επίπεδα γνώσεων των προϊόντων και της βιομηχανίας και χαμηλή εμπειρία επωφελούνται περισσότερο από τις ηγετικές συμπεριφορές ενδυνάμωσης, ενώ οι εργαζόμενοι με υψηλή γνώση και εμπειρία δεν αποκομίζουν κάποιο σαφές όφελος.

Οι Pettijohn et al. (2007), εξέτασαν κατά πόσο οι αντιλήψεις των πωλητών για τη σημασία συγκεκριμένων δεξιοτήτων στις πωλήσεις και συμπεριφορών, σχετίζονται θετικά με την επίδοση των πωλήσεων, τον προσανατολισμό στους πελάτες, την ικανοποίηση από την εργασία, την οργανωσιακή δέσμευση και τα χαμηλότερα επίπεδα παραίτησης από την θέση εργασίας. Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων

στις πωλήσεις, οδήγησε στη δημιουργία δύο διαφορετικών κλιμάκων. Η μία επικεντρώθηκε περισσότερο στις παραδοσιακές δεξιότητες στις πωλήσεις, και η άλλη εστίασε στις συμβουλευτικές συμπεριφορές πωλήσεων. Δια των αποτελεσμάτων, υποστηρίζεται η ιδέα ότι, η ανάπτυξη δεξιοτήτων / συμπεριφοράς και η αξιολόγηση των εργαζομένων, δεν θα πρέπει να αμελούνται από τις διοικήσεις.

Ο Olusola (2011) διερεύνησε την αυτοαποτελεσματικότητα, την εσωτερική παρακίνηση και την ικανοποίηση από την εργασία, ως προσδιοριστικούς παράγοντες της επίδοσης της εργασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η αυτοαποτελεσματικότητα, η εσωτερική παρακίνηση και η ικανοποίηση από την εργασία μπορούν να προβλέψουν την επίδοση των εργαζομένων.

Ο Saragih (2015) εξέτασε τη σχέση μεταξύ της αυτονομίας της εργασίας, αλλά και των αποτελεσμάτων της εργασίας (επίδοση εργασίας, ικανοποίηση από την εργασία και εργασιακό άγχος), με την αυτοαποτελεσματικότητα ως μεσολαβητική μεταβλητή. Η έρευνα αυτή, διερεύνησε επίσης τον αντίκτυπο της ικανοποίησης από την εργασία στην επίδοση της εργασίας και το άγχος της απασχόλησης στην επίδοση της εργασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το εκτιμώμενο μοντέλο αυτής της έρευνας είναι αποδεκτό. Επίσης προέκυψε ότι η αυτονομία της εργασίας συνδέεται σημαντικά με την ικανοποίηση από την εργασία και την επίδοση, αλλά δεν εμφανίζεται σημαντική σχέση με το εργασιακό άγχος. Έδειξε επίσης ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, εν μέρει διαμεσολαβούσε στη σχέση μεταξύ της αυτονομίας της εργασίας και της ικανοποίησης από την εργασία και της εργασιακής επίδοσης. Συν τοις άλλοις, η έρευνα αυτή, διαπίστωσε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, δεν μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ της αυτονομίας της εργασίας και του εργασιακού άγχους.

Οι Lai και Cheng (2012), εξέτασαν τη σχέση μεταξύ της Αυτοαποτελεσματικότητας, της Προσπάθειας, της Επίδοσης Εργασίας, της Ικανοποίησης από την Εργασία και πρόθεσης για παραίτηση. Τα αποτελέσματα, αποκαλύπτουν ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, έχει θετική επίδραση στην επίδοση της εργασίας, αλλά και στην ικανοποίηση από την εργασία. Επίσης, βρέθηκε ότι η προσπάθεια έχει θετική επίδραση στην επίδοση της εργασίας και στην ικανοποίηση από την εργασία, ενώ η ικανοποίηση από την εργασία έχει αρνητική επίδραση στην πρόθεση του εργαζομένου για παραίτηση από την εργασία του.

Οι Karatepe et al. (2016) εξέτασαν τις επιπτώσεις επιλεγμένων ατομικών χαρακτηριστικών στην επίδοση των πωλητών και στην ικανοποίηση από την εργασία. Συγκεκριμένα, η μελέτη εξέτασε: (i) τις επιπτώσεις της ανταγωνιστικότητας, της αυτοαποτελεσματικότητας και της προσπάθειας στην επίδοση, (ii) τις επιπτώσεις της αυτοαποτελεσματικότητας και της προσπάθειας στην ικανοποίηση από την εργασία, και (iii) τις συνέπειες της επίδοσης και της ικανοποίησης από την εργασία στην πρόθεση του εργαζομένου να παραιτηθεί. Η ανάλυση έδειξε ότι η ανταγωνιστικότητα, η αυτοαποτελεσματικότητα και η προσπάθεια, είναι σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της επίδοσης των εργαζομένων στις πωλήσεις. Ωστόσο, το άμεσο αποτέλεσμα της ανταγωνιστικότητας στην επίδοση έχει βρεθεί ότι είναι ισχυρότερο από εκείνο της προσπάθειας. Η άμεση επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση από την εργασία είναι ισχυρότερη από αυτή της προσπάθειας. Η ικανοποίηση από την εργασία, έχει βρεθεί ότι σχετίζεται αρνητικά με την πρόθεση του εργαζομένου να παραιτηθεί, ενώ η επίδοση δεν έχει.

Τέλος, στην πιο πρόσφατη έρευνα που εντοπίστηκε, ο Peterson (2020) εξέτασε πώς η αυτοαποτελεσματικότητα έχει οριστεί, μετρηθεί και διερευνηθεί στις έρευνες προσωπικών πωλήσεων. Μετά από μια εξέταση των κλιμάκων που έχουν χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση της αυτοαποτελεσματικότητας στην έρευνα προσωπικών πωλήσεων, βρέθηκε ότι οι περισσότερες έρευνες χρησιμοποιούν εννέα κλίμακες αυτοαποτελεσματικότητας στις έρευνες προσωπικών πωλήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Ορισμός ερευνητικού προβλήματος

Όπως αναφέρθηκε και στο πρώτο κεφάλαιο, η παρούσα μελέτη επιδιώκει να εξετάσει τις επιδράσεις της αυτοαποτελεσματικότητας στην επίδοση των εργαζομένων στον χώρο των πωλήσεων και στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Οι κύριοι στόχοι αυτής της εργασίας είναι να διερευνηθεί:

- τις επιπτώσεις της αυτοαποτελεσματικότητας στην επίδοση των πωλητών,
- την επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση από την εργασία των πωλητών στην Ελλάδα.

Από τη βιβλιογραφική επισκόπηση που προηγήθηκε, παρατηρήθηκε ότι, οι περισσότερες μελέτες συγκλίνουν ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, επιδρά θετικά τόσο στην επίδοση των εργαζομένων (Boshoff & Allen, 2000; Brown & Peterson, 1993; Langfred & Moye, 2004; Elsass & Veiga, 1997; Sadler-Smith et al., 2003; Cherian & Jacob, 2013; Ahmad & Safaria, 2013; Judeh, 2012; Barling & Beaty, 1983; Krishnan et al., 2002; Olusola, 2011; Saragih, 2011; Lai&Cheng, 2012; Karatepe et al., 2016) όσο και στην εργασιακή τους ικανοποίηση (Boshoff & Allen, 2000; Brown&Peterson, 1993; Liu et al., 2005; Thompson & Prottas, 2005; McDonald & Siegall, 1993; Hackett&Bentz, 1995; Hartline&Ferrell, 1996; Zellars et al., 2001; Bradley&Roberts, 2004; Olusola, 2011; Saragih, 2011; Lai & Cheng, 2012; Karatepe et al., 2016). Κατόπιν τούτων, διατυπώνονται οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις σε πλήρη αντιστοίχιση με τους ερευνητικούς στόχους.

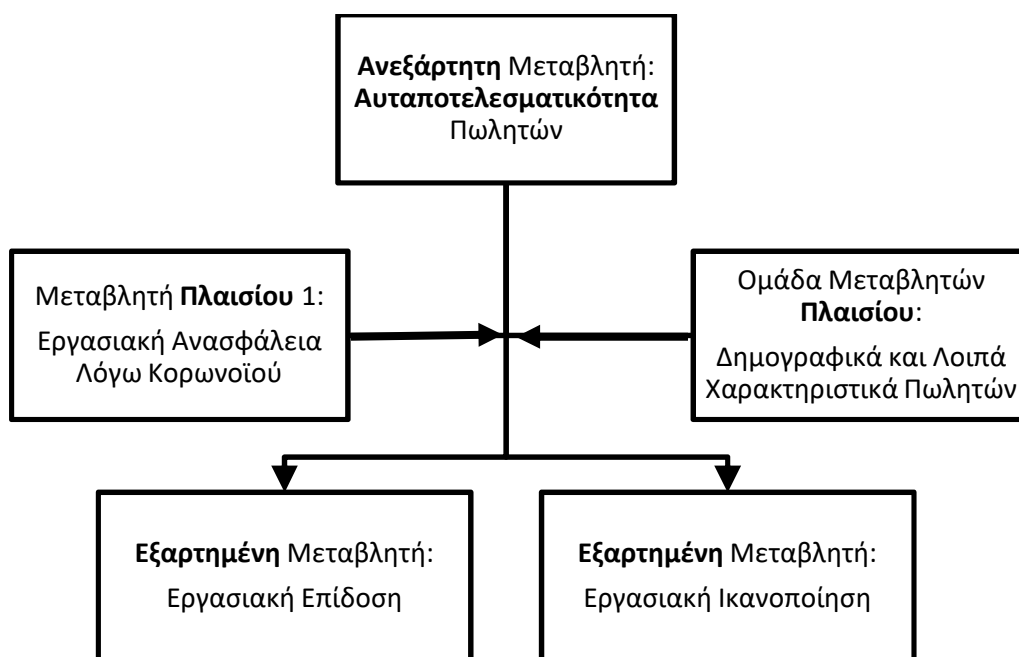
Ερευνητική Υπόθεση 1: Η αυτοαποτελεσματικότητα επιδρά θετικά στην εργασιακή επίδοση των εργαζομένων του κλάδου πωλήσεων.

Ερευνητική Υπόθεση 2: Η αυτοαποτελεσματικότητα επιδρά θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του κλάδου πωλήσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερθέντα, διαπιστώνεται ότι, η παρούσα έρευνα έχει τρεις βασικές μεταβλητές, δύο εξαρτημένες και μία ανεξάρτητη. Οι εξαρτημένες είναι η εργασιακή επίδοση και η εργασιακή ικανοποίηση, ενώ η ανεξάρτητη είναι η αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών. Ωστόσο, χρησιμοποιεί ως μεταβλητή ελέγχου μία τέταρτη μεταβλητή, εκείνη της εργασιακής ανασφάλειας

και συγκεκριμένα, της εργασιακής ανασφάλειας λόγω της υγειονομικής κρίσης του κορωνοϊού, η οποία πλήττει την παγκόσμια οικονομία. Τέλος, κρίθηκε σημαντικό να ληφθούν υπόψη κατά τη διερεύνηση, οι παραπάνω σχέσεις και οι πιθανές επιδράσεις που ασκούν τα δημογραφικά και λοιπά χαρακτηριστικά των πωλητών, καθώς μπορεί η ενσωμάτωσή τους ενδεχομένως να οξύνει ή να αμβλύνει την ένταση των διερευνούμενων επιδράσεων.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το ερευνητικό σχέδιο της διερεύνησης του παρόντος προβλήματος αναπαρίσταται με το παρακάτω διάγραμμα



Εικόνα 1: Το Εννοιολογικό πλαίσιο της Έρευνας

3.2 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Το ερευνητικό εργαλείο της παρούσας έρευνας, σχεδιάστηκε με σκοπό να ανταποκριθεί πλήρως στο παραπάνω ερευνητικό σχέδιο. Συνεπώς, κρίθηκε απαραίτητο, να ενσωματωθούν ομάδες ερωτήσεων που να εκφράζουν την αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών, την εργασιακή επίδοση, την εργασιακή ικανοποίηση, την εργασιακή ανασφάλεια, και λόγω κορωνοϊού, και τα δημογραφικά και λοιπά χαρακτηριστικά των πωλητών. Έτσι, το ερωτηματολόγιο, αποτελείται από πέντε ομάδες ερωτήσεων, καθεμία εκ των οποίων λήφθηκε από προγενέστερη

μελέτη. Το σύνολο αυτών των ομάδων περιγράφονται συνοπτικά και περιεκτικά παρακάτω.

Οι ερωτήσεις που εκφράζουν την αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών συνιστούν την πρώτη ομάδα του ερωτηματολογίου. Αυτή, αποτελείται από 8 ερωτήσεις κλίμακας Likert 7 βαθμίδων, διαμορφωμένες από την απόλυτη διαφωνία ως την απόλυτη συμφωνία. Για το σύνολο των ερωτήσεων, όσο αυξάνεται (μειώνεται) ο βαθμός συμφωνίας των συμμετεχόντων, αυξάνεται (μειώνεται) και ο βαθμός αυτοαποτελεσματικότητας των πωλητών. Δηλαδή, οι ερωτήσεις είναι θετικά ορισμένες.

Η μεταβλητή της εργασιακής επίδοσης προσεγγίστηκε μέσω του ερωτηματολογίου του Sulliman (2001). Αυτό αποτελείται από 18 ερωτήσεις κλίμακας Likert. Η συγκεκριμένη κλίμακα διαβαθμίστηκε σε 7 βαθμίδες, όπου το 1 αντιστοιχεί στην απόλυτη διαφωνία και το 7 στην απόλυτη συμφωνία. Οι ερωτήσεις είναι και εδώ θετικά ορισμένες. Ως αποτέλεσμα, οι υψηλότερες (χαμηλότερες) τιμές των αποκρίσεων δηλώνουν υψηλότερο (χαμηλότερο) επίπεδο εργασιακής επίδοσης.

Η τρίτη διάσταση, εκείνη δηλαδή της εργασιακής ικανοποίησης, προσδιορίζεται με τη χρήση του σχετικού ερωτηματολογίου της Μινεσότας. Αυτό αποτελείται από 20 ερωτήσεις κλίμακας Likert, για τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν 7 βαθμίδες. Η πρώτη βαθμίδα αναφέρεται στη μηδενική ικανοποίηση, ενώ η υψηλότερη βαθμίδα στην απόλυτη ικανοποίηση. Για το σύνολο των ερωτήσεων, όσο αυξάνεται (μειώνεται) ο βαθμός συμφωνίας των συμμετεχόντων, αυξάνεται (μειώνεται) και ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των πωλητών, δηλαδή οι ερωτήσεις είναι και πάλι θετικά ορισμένες.

Οι ερωτήσεις που εκφράζουν την εργασιακή ανασφάλεια των πωλητών συνιστούν την τέταρτη ομάδα του ερωτηματολογίου, η οποία αντλήθηκε από το άρθρο των Roskies και Louis-Guerin (1990). Αυτήν αποτελείται από 10 ερωτήσεις κλίμακας Likert 7 βαθμίδων, διαμορφωμένες από μηδαμινή αποδιδόμενη πιθανότητα του ερωτώμενου γεγονότος ως την απόλυτη βεβαιότητα. Για τις 6 από τις 10 ερωτήσεις, όσο αυξάνεται (μειώνεται) η αποδιδόμενη από τους συμμετέχοντες πιθανότητα, αυξάνεται (μειώνεται) και ο βαθμός εργασιακής ανασφάλειας, δηλαδή οι ερωτήσεις είναι και αυτές, θετικά ορισμένες. Αντιθέτως, για τις 4 από τις 10, που αντιστοιχούν και στις τελευταίες 4 της ομάδας, όσο αυξάνεται (μειώνεται) η

αποδιδόμενη από τους συμμετέχοντες πιθανότητα, μειώνεται (αυξάνεται) και ο βαθμός εργασιακής ανασφάλειας, δηλαδή πρόκειται για ερωτήσεις αρνητικά ορισμένες.¹

Η τελευταία ενότητα, περιέχει 8 ερωτήσεις για τα περιγραφικά και λοιπά χαρακτηριστικά των πωλητών. Το σύνολο των ερωτήσεων είναι πολλαπλής επιλογής και αφορούν στο φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, την εμπειρία, το ατομικό εισόδημα, τον επιμερισμό του εισοδήματος σε βασικό μισθό και ποσοστά πωλήσεων (προμήθεια), τη θέση στην εταιρεία, και τον κλάδο της εταιρείας.

Το σύνολο των παραπάνω συνοψίζεται στον Πίνακα 1. Τέλος, η πλήρης μορφή του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται στα πλαίσια του Παραρτήματος Ι.

Πίνακας 1: Περιγραφή του Ερευνητικού Εργαλείου

Ομάδα Ερωτήσεων / Μεταβλητή	Αριθμός Ερωτήσεων	Είδος Ερωτήσεων	Κλίμακα	Πηγή
Αυτοαπο-τελεσματικότητα	8	Likert	1 (Απόλυτη Διαφωνία) ως 7 (Απόλυτη Συμφωνία)	Chen et al. (2001)
Εργασιακή Επίδοση	18	Likert	7 (Απόλυτη Συμφωνία)	Sulliman (2001)
Εργασιακή Ικανοποίηση	20	Likert	1 (Μηδενική Ικανοποίηση) ως 7 (Απόλυτη Ικανοποίηση)	Ερωτηματολόγιο Μινεσότα
Εργασιακή Ανασφάλεια	10	Likert	1 (Καθόλου πιθανό) ως 7 (Απόλυτα Πιθανό)	Roskies & Louis-Guerin (1990)
Χαρακτηριστικά Δείγματος	8	Πολλαπλής Επιλογής		

3.3 Αξιοπιστία και εγκυρότητα κλιμάκων

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των κλιμάκων του ερωτηματολογίου, αποτελούν σημαντικές προϋποθέσεις για την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των συμπερασμάτων που εξάγονται από την επεξεργασία τους.

Η αξιοπιστία, αναφέρεται στο τυχαίο ή μη συστηματικό σφάλμα, δηλαδή στο κατά πόσον οι αποκρίσεις επηρεάζονται από τις συνθήκες του περιβάλλοντος. Η συγκεκριμένη διάσταση ελέγχεται μέσω της τιμής του συντελεστή Άλφα του

¹ Το γεγονός ότι έξι (6) ερωτήσεις είναι θετικά και τέσσερις (4) αρνητικά ορισμένες, ελήφθη υπόψη, όπως αναφέρεται και παρακάτω, κατά τη δημιουργία της σχετικής μεταβλητής της εργασιακής ανασφάλειας, με αντιστροφή της βαθμολογίας στις τελευταίες 4 μεταβλητές.

Cronbach. Μία κλίμακα θεωρείται αξιόπιστη, όταν ο συγκεκριμένος συντελεστής, λαμβάνει τιμές υψηλότερες από 0,70 (Κουρεμένος, 2008). Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, η αξιοπιστία της έρευνας διασφαλίζεται αρχικά από το γεγονός ότι οι ομάδες ερωτήσεων που εκφράζουν την κάθε μεταβλητή, έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί σε παλαιότερες έρευνες. Στις συγκεκριμένες μελέτες, οι ερευνητές προχώρησαν σε εξέταση της αξιοπιστίας των κλιμάκων και παρουσίασαν συντελεστές άλφα του Cronbach με τιμές ιδιαίτερα ικανοποιητικές. Επιπλέον, επιβεβαιώνεται με την εκτίμηση του συγκεκριμένου συντελεστή, χρησιμοποιώντας τις αποκρίσεις του παρόντος δείγματος. Ο Πίνακας 2, παρουσιάζει τις συγκεκριμένες εκτιμήσεις. Σύμφωνα με αυτόν, η ελάχιστη τιμή του συντελεστή ανά ομάδα ερωτηματολογίου ανέρχεται σε 0,803 (για την κλίμακα της εργασιακής επίδοσης) και η μέγιστη σε 0,934 (για την κλίμακα της εργασιακής ικανοποίησης). Οι τιμές αυτών των συντελεστών εκφράζουν κλίμακες ερωτήσεων με αυξημένη αξιοπιστία. Αξίζει σε αυτό το σημείο να σημειωθεί ότι ειδικά για την εργασιακή ανασφάλεια, οι τέσσερις ερωτήσεις που ήταν αρνητικά ορισμένες, επανακωδικοποιήθηκαν, προκειμένου να είναι ορθή η εκτίμηση του συντελεστή.

Πίνακας 2: Η Αξιοπιστία του Ερευνητικού Εργαλείου

Ερωτηματολόγιο	Cronbach's Alpha	Αριθμός Ερωτήσεων
Αυτοαποτελεσματικότητα	0,906	8
Εργασιακή Επίδοση	0,803	18
Εργασιακή Ικανοποίηση	0,934	20
Εργασιακή Ανασφάλεια (Λόγω κορωνοϊού)	0,852	10

Η εγκυρότητα των κλιμάκων αναφέρεται στο συστηματικό σφάλμα, δηλαδή κατά πόσον οι αποκρίσεις εκφράζουν τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις πραγματικά επιδιωκόμενες μεταβλητές (Κουρεμένος, 2008). Για την διασφάλιση της εγκυρότητας, πραγματοποιήθηκε μία σειρά δράσεων. Πρώτον, χρησιμοποιήθηκαν προϋπάρχουσες κλίμακες ερωτηματολογίων. Οι κλίμακες αυτές είχαν ήδη ελεγχθεί ως προς την εγκυρότητά τους από τους αρχικούς ερευνητές, οι οποίοι επίσης είχαν προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες κατά τη δήλωσή τους. Δεύτερον, η μετάφραση των κλιμάκων από τη αγγλική στην ελληνική γλώσσα υλοποιήθηκε από καθηγήτρια αγγλικής φιλολογίας. Τρίτον, τις μεταφρασμένες κλίμακες επιμελήθηκε καθηγητής ελληνικής φιλολογίας. Τέταρτον, πραγματοποιήθηκε η διαδικασία της αντίστροφης μετάφρασης. Δηλαδή, ζητήθηκε από άλλον καθηγητή της αγγλικής γλώσσας, να προχωρήσει στη μετάφραση των κλιμάκων από την ελληνική στην

αγγλική γλώσσα. Το αποτέλεσμα που προέκυψε, ήταν πολύ κοντά στο αρχικό αγγλικό κείμενο των κλιμάκων, γεγονός που καταδεικνύει ότι δεν μεταβλήθηκε το εννοιολογικό περιεχόμενο των ερωτήσεων. Πέμπτον και τελευταίο, διενεργήθηκε μια πιλοτική έρευνα με τη χρήση ενός δείγματος πέντε πωλητών. Οι διευκρινίσεις που ζητήθηκαν και οι απορίες που εκφράστηκαν, λήφθηκαν υπόψη στην τελική μορφή του ερωτηματολογίου.

3.4 Μέθοδοι Στατιστικής Επεξεργασίας Μεταβλητών

Οι μέθοδοι για τη στατιστική επεξεργασία των μεταβλητών, επιλέγονται με χρήση τριών βασικών κριτηρίων. Πρώτον, τη φύση τους, δηλαδή αν είναι ποιοτικές ή ποσοτικές. Δεύτερον, και εφόσον είναι ποσοτικές, την κανονικότητά τους, δηλαδή από το κατά πόσον ακολουθούν την κανονική κατανομή ή όχι. Τρίτον, από το σκοπό της διερεύνησης, δηλαδή κατά πόσον ο σκοπός της ανάλυσης είναι η περιγραφή ή η επαγωγή (Κουρεμένος, 2008). Στην παρούσα εργασία, οι βασικές μεταβλητές είναι οι τέσσερις μεταβλητές που περιγράφηκαν (αυτοαποτελεσματικότητα, εργασιακή επίδοση, εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακή ανασφάλεια), οι οποίες στο σύνολό τους είναι ποσοτικές, αλλά και οι αποκρίσεις των συμμετεχόντων μαζί με τις μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών, οι οποίες είναι ποσοτικές.

Για τις ποιοτικές μεταβλητές, οι Πίνακες Συχνοτήτων, αποτελούν την ενδεδειγμένη μέθοδο για την συνοπτική και περιεκτική περιγραφή τους, ενώ για τις ποσοτικές μεταβλητές, τα περιγραφικά στατιστικά μέτρα κεντρικής θέσης και μεταβλητότητας (Κουρεμένος, 2008). Συνεπώς, οι αποκρίσεις των πωλητών που συμμετέχουν στην έρευνα παρουσιάζονται με Πίνακες Συχνοτήτων και με τον ίδιο τρόπο γίνεται και η περιγραφή τους ως προς τα χαρακτηριστικά τους. Αντιθέτως, η κατανομή των μεταβλητών της εργασίας υλοποιείται με τα περιγραφικά μέτρα του μέσου όρου και της διακύμανσης. Αξίζει σε αυτό το σημείο να αναφερθεί ότι και οι τέσσερις μεταβλητές κατανέμονται κανονικά βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων Kolmogorov – Smirnov (k-s test) που διεξήχθησαν προπαρασκευαστικά.

Υπενθυμίζεται, ότι οι βασικοί στόχοι της έρευνας, είναι η διερεύνηση της επίδρασης της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή επίδοση και την εργασιακή ικανοποίηση χρησιμοποιώντας ως μεταβλητές ελέγχου, τα χαρακτηριστικά του δείγματος και την εργασιακή ανασφάλεια. Προς το σκοπό αυτό, κρίθηκε πρωτίστως

απαραίτητο, να διερευνηθούν οι επιδράσεις των χαρακτηριστικών των πωλητών στο σύνολο των μεταβλητών, καθώς και η αλληλεπίδραση μεταξύ των μεταβλητών.

Η διερεύνηση της επίδρασης των χαρακτηριστικών των πωλητών στις τέσσερις μεταβλητές της έρευνας υλοποιήθηκε με χρήση της Ανάλυσης Διακύμανσης, γνωστή και ως ANOVA. Η συγκεκριμένη μέθοδος, εξετάζει την ισότητα των μέσων στους k πληθυσμούς που δημιουργούνται, βάσει ενός χαρακτηριστικού (H_0) έναντι της υπόθεσης (H_1), ότι τουλάχιστον δύο από τους k μέσους των ως άνω πληθυσμών, είναι διαφορετικοί. Επίδραση προκύπτει, όταν υπάρχουν ενδείξεις για μη ισχύ της ισότητας και οι ενδείξεις αυτές υπάρχουν όταν η τιμή του p -value είναι μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας. Το είδος της επίδρασης μπορεί να γίνει κατανοητό από τη σύγκριση των δειγματικών μέσων (Spiegel & Stephens, 2017).

Η διερεύνηση της επίδρασης της εργασιακής ανασφάλειας στις άλλες τρεις μεταβλητές, αλλά και των τριών μεταβλητών μεταξύ τους, υλοποιήθηκε με χρήση της ανάλυσης συσχέτισης. Συγκεκριμένα, εκτιμάται ο συντελεστής συσχέτισης Pearson, του οποίου η τιμή κυμαίνεται από -1 για τέλεια αρνητική συσχέτιση ως $+1$ για τέλεια θετική συσχέτιση. Προϋπόθεση για την ύπαρξη συσχέτισης αποτελεί η στατιστική σημαντικότητα του συντελεστή, η οποία ελέγχεται με έναν *t*-έλεγχο (*t-test*). Ο έλεγχος αυτός, εξετάζει την υπόθεση της μηδενικότητας του συντελεστή (H_0) έναντι της μη μηδενικότητάς του, δηλαδή της στατιστικής σημαντικότητάς του (H_1). Συσχέτιση προκύπτει όταν δεν υπάρχουν ενδείξεις για ισχύ της H_0 , δηλαδή όταν η τιμή p -value είναι μικρότερη του επιπέδου σημαντικότητας (Spiegel&Stephens, 2017).

Τέλος, η ταυτόχρονη επίδραση των χαρακτηριστικών του δείγματος, της εργασιακής ανασφάλειας και της αυτοαποτελεσματικότητας των πωλητών (ανεξάρτητες μεταβλητές) στην εργασιακή επίδοση και ικανοποίηση (εξαρτημένες μεταβλητές), διενεργείται με την ανάλυση παλινδρόμησης. Προς το σκοπό αυτό, για τα χαρακτηριστικά του δείγματος, δημιουργήθηκαν οι αντίστοιχες ψευδομεταβλητές, οι οποίες παίρνουν τιμή 1 , όταν το χαρακτηριστικό ισχύει, και τιμή 0 , όταν το χαρακτηριστικό δεν ισχύει. Για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή προσδιορίστηκε ένα μοντέλο με τη διαδικασία *Βήμα προς Βήμα* παλινδρόμηση. Με τη συγκεκριμένη μεθοδολογία, σε κάθε βήμα, εισέρχεται μία μεταβλητή και ακολουθεί η εξέταση των άλλων μεταβλητών που είχαν εισέλθει νωρίτερα για να διαπιστωθεί αν παραμένουν

σημαντικές (Κουτρουβέλης, 2008). Συνεπώς, η τελική εκτίμηση του υποδείγματος, περιέχει μόνο τις στατιστικά σημαντικές ανεξάρτητες μεταβλητές σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Προς επιβεβαίωση των στατιστικά σημαντικών μεταβλητών, διενεργήθηκε και έλεγχος *t*. Ο έλεγχος αυτός εξετάζει την υπόθεση της μηδενικότητας του συντελεστή (H_0) έναντι της μη μηδενικότητάς του, δηλαδή της στατιστικής σημαντικότητάς του (H_1). Σημαντικός είναι ένας συντελεστής όταν δεν υπάρχουν ενδείξεις για ισχύ της H_0 , δηλαδή όταν η τιμή *p*-value είναι μικρότερη του επιπέδου σημαντικότητας. Επιπλέον, εκτιμήθηκε ο διορθωμένος συντελεστής προσδιορισμού (adjusted R^2) των τεσσάρων υποδειγμάτων, ο οποίος, εφόσον είναι στατιστικά σημαντικός, εκτιμά το ποσοστό της μεταβλητότητας της εξαρτημένης μεταβλητής που ερμηνεύεται από το εκτιμώμενο υπόδειγμα. Για να είναι στατιστικά σημαντικός ο συντελεστής, θα πρέπει η τιμή *p*-value που προκύπτει από την ανάλυση διακύμανσης της παλινδρόμησης, να είναι μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας (Spiegel&Stephens, 2017).

Αξίζει να σημειωθεί, τέλος, ότι το επίπεδο σημαντικότητας που χρησιμοποιήθηκε, ορίστηκε σε 5%.

3.5 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων

Ο πληθυσμός της έρευνας αναφέρεται στο σύνολο των πωλητών στην Ελλάδα. Το επιθυμητό δείγμα, προσδιορίστηκε να είναι πάνω από 100 συμμετέχοντες. Αυτή η απαίτηση είχε διπλό στόχο. Πρώτον, αυτό το μέγεθος δείγματος, θα επέτρεπε την εφαρμογή του Κεντρικού Οριακού Θεωρήματος ($n > 30$). Δεύτερον, ένα μέγεθος δείγματος πάνω από 100 συμμετέχοντες, θα περιορίσει το στατιστικό σφάλμα κάτω του 10%.

Το τελικό μέγεθος δείγματος ανήλθε σε πολύ μεγαλύτερο επίπεδο από το επιθυμητό, με αποτέλεσμα την επίτευξη και των δύο στόχων. Συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελείται από 158 πωλητές. Επιπλέον, η μεθοδολογία δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε ήταν εκείνη της ευκολίας. Ο ίδιος ο ερευνητής της παρούσας μελέτης είναι πωλητής και απηύθυνε το ερωτηματολόγιο σε 200 από τους συναδέλφους του, εκ των οποίων 158 απάντησαν, γεγονός που σημαίνει ότι το ποσοστό συμμετοχής ανήλθε σε 79%.

Η δειγματοληψία της ευκολίας είναι μια από τις πιο δημοφιλείς έρευνες κοινωνικών επιστημών λόγω των δύο βασικών πλεονεκτημάτων που παρέχει. Πρώτον, ελαχιστοποιεί το κόστος και τον χρόνο που απαιτείται για την εφαρμογή της και, δεύτερον, είναι εύκολη κατά τη χρήση της. Ταυτόχρονα, υπάρχουν έρευνες που αποδεικνύουν ότι σε περίπτωση μεγάλων δειγμάτων, όπως αυτή της παρούσας εργασίας, η χρήση αυτής της συγκεκριμένης μεθόδου, δεν συνοδεύεται από απώλεια στην αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, η οποία αποτελεί και το βασικότερο μειονέκτημα της μεθόδου (Jager et al, 2017).

3.6 Δείγμα

Ο Πίνακας 3 παρουσιάζει τα βασικά χαρακτηριστικά των πωλητών του δείγματος, που εξετάστηκαν στα πλαίσια της παρούσας μελέτης. Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, από το σύνολο των 158 πωλητών του δείγματος σε μεγαλύτερη συχνότητα οι πωλητές είναι άνδρες (77,2%), ηλικίας από 31 ως 40 (60,1%), και απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (39,9%). Επιπλέον, οι περισσότεροι, έχουν εμπειρία ως 10 έτη (35,4%) και δηλώνουν ετήσιο ατομικό εισόδημα από 20.000€ ως 40.000€ (59,0%). Ως προς τον επιμερισμό του εισοδήματος σε βασικές αποδοχές και ποσοστά πωλήσεων, το 39,9% δήλωσαν ότι το εισόδημά τους αποτελείται από 50% βασικές αποδοχές και 50% προμήθεια, ενώ το 74,7% είναι πωλητές πρώτης γραμμής. Τέλος, στην πλειονότητά τους απασχολούνται στον κλάδο ιατροτεχνολογικών ειδών (72,2%).

Πίνακας 3: Περιγραφή του Δείγματος ως προς τα Χαρακτηριστικά των Πωλητών

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	N	%	
Φύλο:	Άνδρας	122	77,2%
	Γυναίκα	36	22,8%
	Δεν απάντησαν	0	0,0%
	Σύνολο	158	100,0%
Ηλικία (σε έτη):	18 ως 30	7	4,4%
	31 ως 40	95	60,1%
	41 ως 50	54	34,2%
	51 ως 60	2	1,3%
	61 ως 70	0	0,0%
	Δεν απάντησαν	0	0,0%
Επίπεδο εκπαίδευσης:	Σύνολο	158	100,0%
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	29	18,4%
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	63	39,9%
	Κολλέγιο	6	3,8%

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	N	%	
IEK	13	8,2%	
Μεταπτυχιακό - διδακτορικό	45	28,5%	
Άλλο	2	1,3%	
Δεν απάντησαν	0	0,0%	
Σύνολο	158	100,0%	
Έτη εμπειρίας στο χώρο των πωλήσεων;	1 ως 5	23	14,6%
	6 ως 10	56	35,4%
	11 ως 15	39	24,7%
	16 ως 20	23	14,6%
	Πάνω από 20	17	10,8%
	Δεν απάντησαν	0	0,0%
	Σύνολο	158	100,0%
Ετήσιο ατομικό εισόδημα	Ως 20.000€	60	38,0%
	20.000 ως 40.000€	79	50,0%
	Πάνω από 40.000€	12	7,6%
	Δεν απάντησαν	7	4,4%
	Σύνολο	158	100,0%
Επιμερισμός Ατομικού Εισοδήματος σε βασικές αποδοχές και ποσοστά πωλήσεων (προμήθεια)	50% - 50%	63	39,9%
	60% - 40%	15	9,5%
	70% - 30%	23	14,6%
	80% - 20%	18	11,4%
	90% - 10%	29	18,4%
	Δεν απάντησαν	10	6,3%
Σύνολο	158	100,0%	
Η θέση εργασίας σας στην εταιρεία που απασχολείστε	Πωλητής πρώτης γραμμής	118	74,7%
	Υπεύθυνος ομάδας	5	3,2%
	Προϊστάμενος	29	18,4%
	Διευθυντής	4	2,5%
	Γενικός Διευθυντής	2	1,3%
	Δεν απάντησαν	0	0,0%
Σύνολο	158	100,0%	
Εργάζεστε στον κλάδο πωλήσεων:	Ιατροτεχνολογικών ειδών	114	72,2%
	Φαρμάκων	5	3,2%
	Ειδών διατροφής	10	6,3%
	Τηλεπικοινωνιών	1	,6%
	Ενδυμασίας	4	2,5%
	Άλλο	24	15,2%
	Δεν απάντησαν	0	0,0%
Σύνολο	158	100,0%	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 Οι Αποκρίσεις του Δείγματος

Στα πλαίσια του Παραρτήματος II, παρουσιάζονται αναλυτικά οι αποκρίσεις του δείγματος, έτσι όπως αυτές προέκυψαν άμεσα σε καθεμία από τις ερωτήσεις των τεσσάρων διαστάσεων του ερωτηματολογίου. Εδώ, οι αποκρίσεις των συμμετεχόντων συνοψίζονται μέσω των αντίστοιχων μεταβλητών που δημιουργούνται από τους μέσους όρους του κάθε συμμετέχοντα στο σύνολο των ερωτήσεων της κάθε ομάδας. Έτσι, ο Πίνακας 4, παρουσιάζει τους μέσους όρους και της τυπικές αποκλίσεις των μεταβλητών αυτών. Σε μία φθίνουσα σειρά, βάσει μέσου όρου, οι μεταβλητές κατατάσσονται ως εξής:

- [1] Εργασιακή Επίδοση (Μ.Ο.=6,051 ± 0,740=Τ.Α.)
- [2] Αυτοαποτελεσματικότητα (Μ.Ο.=6,045 ± 0,479=Τ.Α.)
- [3] Εργασιακή Ικανοποίηση (Μ.Ο.=5,427 ± 0,906=Τ.Α.)
- [4] Εργασιακή Ανασφάλεια (Μ.Ο.=3,501 ± 0,793=Τ.Α.)

Πίνακας 4: Μέσος Όρος και Τυπική Απόκλιση των Μεταβλητών της Αυτοαποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Επίδοσης, της Εργασιακής Ικανοποίησης και της Εργασιακής Ανασφάλειας των πωλητών του δείγματος

Μεταβλητή - Διάσταση	N	Μ.Ο.	Τ.Α.	Διάστημα Εμπιστοσύνης 95%
Αυτοαποτελεσματικότητα	158	6,051	0,740	5,934 – 6,167
Εργασιακή Επίδοση	158	6,045	0,479	5,970 – 6,120
Εργασιακή Ικανοποίηση	158	5,427	0,906	5,285 – 5,570
Εργασιακή Ανασφάλεια (Λόγω κορωνοϊού)	158	3,501	0,793	3,376 – 3,625

Από τα διαστήματα εμπιστοσύνης, διαπιστώνονται ότι η αυτοαποτελεσματικότητα και η εργασιακή επίδοση των πωλητών βρίσκονται σε πολύ υψηλά επίπεδα, εφόσον αυτά προσεγγίζουν τη μέγιστη τιμή που ανέρχεται σε 7. Ακολουθεί με σημαντική διαφορά η εργασιακή ικανοποίηση, και ακόμα χαμηλότερα, σχεδόν στο μέσο της κλίμακας μέτρησης, τοποθετείται η εργασιακή ανασφάλεια.

4.2 Ανάλυση Διακύμανσης: Η επίδραση των δημογραφικών Χαρακτηριστικών του Δείγματος στις Ποσοτικές Μεταβλητές

Στην παρούσα ενότητα, διερευνάται η ύπαρξη επιδράσεων των χαρακτηριστικών του δείγματος στις τέσσερις μεταβλητές της μελέτης. Συγκεκριμένα, οι Πίνακες 5 ως 12 παρουσιάζουν τα αποτελέσματα των ελέγχων Ανάλυσης Διακύμανσης με εξαρτημένη μεταβλητή την Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια και ανεξάρτητες μεταβλητές τα χαρακτηριστικά των πωλητών.

4.2.1. Η επίδραση του Φύλου

Ο Πίνακας 5 εξετάζει την επίδραση του φύλου στις τέσσερις μεταβλητές της έρευνας. Σύμφωνα με αυτόν, στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου εντοπίζεται μόνο στην περίπτωση της εργασιακής ικανοποίησης ($F=4,503$, $p<0,05$). Συγκεκριμένα, οι άνδρες (Μ.Ο.=5,509 ± 0,912=Τ.Α.) εμφανίζουν υψηλότερο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης σε σύγκριση με τις γυναίκες (Μ.Ο.=5,149 ± 0,840=Τ.Α.).

Πίνακας 5: Η επίδραση του Φύλου στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Φύλο:		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
Ανδρας	N	122	122	122	122
	M.O.	6,086	6,066	5,509	3,536
	T.A.	0,732	0,489	0,912	0,794
Γυναίκα	N	36	36	36	36
	M.O.	5,931	5,972	5,149	3,381
	T.A.	0,767	0,444	0,840	0,791
Σύνολο	N	158	158	158	158
	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
	T.A.	0,740	0,479	0,906	0,793
Ανάλυση Διακύμανσης	<i>F - Στατιστική</i>	1,228	1,076	4,503*	1,069
	<i>p-value</i>	0,269	0,301	0,035	0,303

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.2. Η επίδραση της Ηλικίας

Στον Πίνακα 6, διερευνάται η επίδραση της ηλικίας στις ποσοτικές μεταβλητές της μελέτης. Σύμφωνα με αυτόν η ηλικία εμφανίζεται να επιδρά

στατιστικά σημαντικά, αποκλειστικά στο επίπεδο της αυτοαποτελεσματικότητας των πωλητών. Συγκεκριμένα, οι νεότεροι πωλητές (Μ.Ο.=5,304 ± 1,060=Τ.Α.) εμφανίζονται να αναγνωρίζουν χαμηλότερο επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας σε σύγκριση με τις άλλες ομάδες, ενώ, αντιθέτως, οι πωλητές από 31 ως 40 ετών (Μ.Ο.=6,136 ± 0,729=Τ.Α.) υψηλότερο επίπεδο.

Πίνακας 6: Η επίδραση της Ηλικίας στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Ηλικία (σε έτη):		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
18 ως 30	N	7	7	7	7
	M.O.	5,304	5,635	4,879	3,386
	T.A.	1,060	0,543	1,012	0,609
31 ως 40	N	95	95	95	95
	M.O.	6,136	6,077	5,428	3,445
	T.A.	0,729	0,473	0,924	0,812
41 και πάνω	N	56	56	56	56
	M.O.	6,000	6,043	5,495	3,609
	T.A.	0,668	0,467	0,855	0,781
Σύνολο	N	158	158	158	158
	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
	T.A.	0,740	0,479	0,906	0,793
Ανάλυση Διακύμανσης	<i>F - Στατιστική</i>	4,512*	2,835	1,446	0,825
	<i>p-value</i>	0,012	0,062	0,239	0,440

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.3. Η επίδραση του Εκπαιδευτικού Επιπέδου

Στον Πίνακα 7, διερευνάται η επίδραση του εκπαιδευτικού επιπέδου των πωλητών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτού του πίνακα, δεν παρουσιάζεται καμία στατιστικά σημαντική επίδραση.

Πίνακας 7: Η επίδραση της Εκπαίδευσης στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Επίπεδο εκπαίδευσης:		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	N	29	29	29	29
	M.O.	5,974	5,987	5,684	3,614

Επίπεδο εκπαίδευσης:		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	T.A.	0,731	0,533	0,724	0,631
	N	63	63	63	63
	M.O.	6,131	6,057	5,451	3,370
Κολλέγιο	T.A.	0,699	0,423	0,959	0,766
	N	6	6	6	6
	M.O.	6,458	6,194	5,750	3,533
ΙΕΚ	T.A.	0,246	0,245	0,399	0,509
	N	13	13	13	13
	M.O.	5,740	5,833	5,262	3,731
Μεταπτυχιακό - διδασκτορικό	T.A.	1,157	0,592	1,078	0,888
	N	45	45	45	45
	M.O.	5,992	6,080	5,193	3,520
Άλλο	T.A.	0,682	0,497	0,889	0,883
	N	2	2	2	2
	M.O.	6,750	6,639	6,325	3,950
Σύνολο	T.A.	0,177	0,118	0,884	1,909
	N	158	158	158	158
	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
Ανάλυση Διακύμανσης	<i>F - Στατιστική</i>	1,466	1,399	1,747	0,810
	<i>p-value</i>	0,204	0,228	0,127	0,544

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.4. Η επίδραση της Προϋπηρεσίας

Ο τρόπος με τον οποίο διαφοροποιείται το μέσο επίπεδο των ποσοτικών μεταβλητών ανάλογα με την ομάδα προϋπηρεσίας των πωλητών, παρουσιάζεται στον Πίνακα 8. Σύμφωνα με αυτόν, η μοναδική μεταβλητή που επηρεάζεται από την προϋπηρεσία είναι το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ($F=2,997$, $p<0,05$). Συγκεκριμένα, οι πωλητές με εμπειρία έως 5 έτη ($M.O.=5,124 \pm 1,071=T.A.$) παρουσιάζουν το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης, σε αντίθεση με τους πωλητές με εμπειρία 16 ως 20 έτη ($M.O.=5,974 \pm 0,449=T.A.$), οι οποίοι παρουσιάζουν το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία τους. Οι υπόλοιπες ομάδες προϋπηρεσίας τοποθετούνται κάπου μεταξύ των δύο παραπάνω ομάδων.

Πίνακας 8: Η επίδραση της Εμπειρίας στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Έτη εμπειρίας στο χώρο των πωλήσεων;	Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια	
	N	23	23	23	
1 ως 5	M.O.	5,832	5,841	5,124	3,470
	T.A.	0,906	0,491	1,071	0,771
	N	56	56	56	56
6 ως 10	M.O.	6,143	6,108	5,388	3,473
	T.A.	0,754	0,459	0,993	0,769
	N	39	39	39	39
11 ως 15	M.O.	5,965	5,964	5,340	3,451
	T.A.	0,836	0,524	0,767	0,925
	N	23	23	23	23
16 ως 20	M.O.	6,082	6,111	5,974	3,648
	T.A.	0,444	0,434	0,449	0,832
	N	17	17	17	17
Πάνω από 20	M.O.	6,199	6,209	5,426	3,547
	T.A.	0,472	0,400	0,913	0,546
	N	158	158	158	158
Σύνολο	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
	T.A.	0,740	0,479	0,906	0,793
	<i>F - Στατιστική</i>	1,032	2,242	2,997*	0,271
<i>Ανάλυση Διακύμανσης</i>	<i>p-value</i>	0,392	0,067	0,020	0,896

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.5. Η επίδραση του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος

Η επίδραση του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος στις τέσσερις ποσοτικές μεταβλητές της μελέτης αποτελεί το αντικείμενο του Πίνακα 9. Τα αποτελέσματά του, καταδεικνύουν ότι το ετήσιο ατομικό εισόδημα επιδρά στο επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας ($F=4,091$, $p<0,05$) και εργασιακής ικανοποίησης ($F=8,094$, $p<0,05$) των πωλητών. Συγκεκριμένα, οι πωλητές με το χαμηλότερο ετήσιο ατομικό εισόδημα, δηλαδή κάτω των 20.000€, παρουσιάζουν το μικρότερο επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας (M.O.=5,854 ± 0,934=T.A.) έναντι των υπολοίπων πωλητών (M.O.≈6,00). Ως προς την εργασιακή ικανοποίηση, η ίδια ομάδα πωλητών εμφανίζει το χαμηλότερο επίπεδο (M.O.=5,046 ± 0,952=T.A.) έναντι των πωλητών με ετήσιο ατομικό εισόδημα μεταξύ 20.000€ και 40.000€ (M.O.=5,637 ± 0,776=T.A.) που παρουσιάζουν το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης.

Πίνακας 9: Η επίδραση του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Ετήσιο ατομικό εισόδημα		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
	N	60	60	60	60
Ως 20.000€	M.O.	5,854	5,952	5,046	3,513
	T.A.	0,934	0,560	0,952	0,826
	N	79	79	79	79
20.000 ως 40.000€	M.O.	6,207	6,101	5,637	3,487
	T.A.	0,561	0,401	0,776	0,795
	N	12	12	12	12
Πάνω από 40.000€	M.O.	5,948	6,037	5,475	3,575
	T.A.	0,532	0,470	0,914	0,636
	N	151	151	151	151
Σύνολο	M.O.	6,046	6,037	5,389	3,505
	T.A.	0,746	0,477	0,901	0,792
	<i>F - Στατιστική</i>	4,091*	1,686	8,094*	0,069
<i>Ανάλυση Διακύμανσης</i>	<i>p-value</i>	0,019	0,189	0,000	0,933

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.6. Η επίδραση του Επιμερισμού του Ετήσιου Ατομικού Εισοδήματος μεταξύ βασικών αποδοχών και ποσοστών πωλήσεων

Ο επιμερισμός του ετήσιου ατομικού εισοδήματος μεταξύ βασικών αποδοχών και ποσοστών πωλήσεων και η επίδρασή του στις μεταβλητές της έρευνας παρουσιάζεται στον Πίνακα 10. Ο επιμερισμός αυτός, λοιπόν, εμφανίζεται να ασκεί στατιστικά σημαντικές επιδράσεις στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ($F=4,501, p<0,05$) και της εργασιακής ανασφάλειας ($F=2,512, p<0,05$). Ως προς την εργασιακή ικανοποίηση, το υψηλότερο επίπεδο παρουσιάζουν όσοι βρίσκονται σε αναλογία 60%-40% (M.O.=5,730 ± 0,469=T.A.), ενώ το χαμηλότερο εκείνοι που βρίσκονται στην ομάδα 90%-10% (M.O.=4,840 ± 1,167=T.A.). Αντιστοίχως, ως προς την εργασιακή ανασφάλεια, οι πωλητές που δηλώνουν αναλογία 70%-30% εμφανίζονται ως περισσότερο εργασιακά ανασφαλείς (M.O.=3,843 ± 0,812), ενώ στο χαμηλότερο επίπεδο εργασιακής ανασφάλειας τοποθετούνται οι πωλητές που δηλώνουν αναλογία 60%-40% (M.O.=3,080 ± 0,489=T.A.). Οι υπόλοιπες ομάδες τοποθετούνται και ως προς την ικανοποίηση και ως προς την ανασφάλεια ενδιάμεσα των παραπάνω.

Πίνακας 10: Η επίδραση του Επιμερισμού του Ατομικού Εισοδήματος σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Επιμερισμός Ατομικού Εισοδήματος σε βασικές αποδοχές και ποσοστά πωλήσεων (προμήθεια)		Αυτοαπο-τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
50% - 50%	N	63	63	63	63
	M.O.	6,060	6,064	5,578	3,432
	T.A.	0,737	0,480	0,807	0,769
60% - 40%	N	15	15	15	15
	M.O.	6,075	6,015	5,730	3,080
	T.A.	0,646	0,455	0,469	0,489
70% - 30%	N	23	23	23	23
	M.O.	6,185	6,036	5,498	3,843
	T.A.	0,549	0,440	0,720	0,812
80% - 20%	N	18	18	18	18
	M.O.	5,903	6,006	5,242	3,656
	T.A.	1,011	0,567	0,889	0,961
90% - 10%	N	29	29	29	29
	M.O.	5,970	6,036	4,840	3,462
	T.A.	0,807	0,508	1,167	0,778
Σύνολο	N	148	148	148	148
	M.O.	6,044	6,042	5,395	3,493
	T.A.	0,750	0,482	0,903	0,797
Ανάλυση Διακύμανσης	<i>F - Στατιστική</i>	0,439	0,071	4,501*	2,512*
	<i>p-value</i>	0,780	0,991	0,002	0,044

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.7. Η επίδραση της Θέσης Εργασίας

Η θέση εργασίας των πωλητών, διερευνάται επίσης εάν έχει κάποια επίδραση στις ποσοτικές μεταβλητές της έρευνας. Η επίδραση αυτή μελετάται στα πλαίσια του Πίνακα 11. Ωστόσο, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα του πίνακα αυτού, δεν εντοπίζεται καμία στατιστικά σημαντική επίδραση.

Πίνακας 11: Η επίδραση της Θέσης Απασχόλησης σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Η θέση εργασίας σας στην εταιρεία που απασχολείστε	Αυτοαπο-τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια	
Πωλητής πρώτης γραμμής	N	118	118	118	
	M.O.	6,054	6,037	5,403	3,503
	T.A.	0,771	0,481	0,911	0,771
Υπεύθυνος ομάδας	N	5	5	5	
	M.O.	5,300	5,778	5,200	3,660

Η θέση εργασίας σας στην εταιρεία που απασχολείστε		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
	T.A.	1,014	0,789	1,032	0,434
	N	29	29	29	29
Προϊστάμενος	M.O.	6,181	6,123	5,543	3,490
	T.A.	0,494	0,398	0,930	0,937
	N	6	6	6	6
Διευθυντής	M.O.	5,979	6,046	5,542	3,383
	T.A.	0,677	0,544	0,718	0,854
	N	158	158	158	158
Σύνολο	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
	T.A.	0,740	0,479	0,906	0,793
Ανάλυση Διακύμανσης	<i>F - Στατιστική</i>	2,074	0,779	0,320	0,111
	<i>p-value</i>	0,106	0,507	0,811	0,953

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.2.8. Η επίδραση του Κλάδου

Τέλος, ο κλάδος της εταιρείας στην οποία απασχολούνται οι πωλητές, επιδρά σε όλες πλην μίας, μεταβλητές, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 12. Συγκεκριμένα, επιδρά στην Αυτοαποτελεσματικότητα ($F=8,484$, $p<0,05$), στην Εργασιακή Επίδοση ($F=2,832$, $p<0,05$) και στην Εργασιακή Ανασφάλεια ($F=3,006$, $p<0,05$). Ως προς την αυτοαποτελεσματικότητα, το χαμηλότερο επίπεδο παρατηρείται στους πωλητές που απασχολούνται στους κλάδους ενδυμασίας (M.O.=5,469 ± 1,077=T.A.) και άλλους (M.O.=5,405 ± 0,930=T.A.). Ως προς την εργασιακή επίδοση, το υψηλότερο επίπεδο εντοπίζεται στους κλάδους φαρμάκων (M.O.=6,211 ± 0,227=T.A.) ακολουθούμενο από τον κλάδο ιατροτεχνολογικών ειδών (M.O.=6,110 ± 0,422=T.A.). Στον αντίποδα, βρίσκονται οι πωλητές των άλλων κλάδων (M.O.=5,789 ± 0,704=T.A.). Τέλος, λιγότερο ανασφαλείς εμφανίζονται οι πωλητές των ιατροτεχνολογικών ειδών (M.O.=3,388 ± 0,750=T.A.), ενώ περισσότερο ανασφαλείς οι αντίστοιχοι του κλάδου των φαρμάκων (M.O.=4,320 ± 0,466=T.A.)

Πίνακας 12: Η επίδραση του Κλάδου της Εταιρείας σε Βασικές Αποδοχές και Ποσοστά Πωλήσεων στην Αυτοαποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Επίδοση, την Εργασιακή Ικανοποίηση και την Εργασιακή Ανασφάλεια των πωλητών του δείγματος (Ελεγχος ANOVA)

Εργάζεστε στον κλάδο πωλήσεων:		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
	N	114	114	114	114
Ιατροτεχνολογικών ειδών	M.O.	6,219	6,110	5,529	3,388
	T.A.	0,618	0,422	0,908	0,750
Φαρμάκων	N	5	5	5	5

Εργάζεστε στον κλάδο πωλήσεων:		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
	M.O.	6,275	6,211	5,160	4,320
	T.A.	0,224	0,227	0,524	0,466
	N	10	10	10	10
Ειδών διατροφής	M.O.	5,863	5,917	4,950	3,660
	T.A.	0,567	0,233	0,984	1,111
	N	4	4	4	4
Ενδυμασίας	M.O.	5,469	5,917	5,538	4,025
	T.A.	1,077	0,518	1,245	0,699
	N	25	25	25	25
Άλλο	M.O.	5,405	5,789	5,188	3,704
	T.A.	0,930	0,704	0,820	0,781
	N	158	158	158	158
Σύνολο	M.O.	6,051	6,045	5,427	3,501
	T.A.	0,740	0,479	0,906	0,793
	N	158	158	158	158
Ανάλυση Διακόμενου	<i>F - Στατιστική</i>	8,484*	2,832*	1,640	3,006*
	<i>p-value</i>	0,000	0,027	0,167	0,020

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.3 Ανάλυση Συσχέτισης: Η επίδραση μεταξύ των Ποσοτικών Μεταβλητών

Ο Πίνακας 13, παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχέτισης μεταξύ των ποσοτικών μεταβλητών με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης Pearson. Σύμφωνα με αυτόν, εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ:

- Αυτοαποτελεσματικότητας και εργασιακής επίδοσης ($r=0,660$, $p<0,05$). Η συσχέτιση αυτήν είναι θετική και ισχυρή, εφόσον στο 66% των περιπτώσεων που αυξάνεται η αυτοαποτελεσματικότητα, αυξάνεται και η εργασιακή επίδοση. Αντιστοίχως, στο 66% των περιπτώσεων που μειώνεται η αυτοαποτελεσματικότητα, μειώνεται και η εργασιακή επίδοση.
- Αυτοαποτελεσματικότητας και εργασιακής ικανοποίησης ($r=0,283$, $p<0,05$). Οι δύο μεταβλητές συσχετίζονται ασθενώς και θετικά. Συγκεκριμένα, στο 28,3% των περιπτώσεων που αυξάνεται (μειώνεται) η αυτοαποτελεσματικότητα, αυξάνεται (μειώνεται) και η εργασιακή ικανοποίηση.
- Εργασιακής επίδοσης και εργασιακής ικανοποίησης ($r=0,473$, $p<0,05$). Πρόκειται για μία μέτριας έντασης θετική συσχέτιση. Συγκεκριμένα, στο

47,3% των περιπτώσεων που αυξάνεται (μειώνεται) η εργασιακή ικανοποίηση, παρατηρείται και αύξηση (μείωση) της εργασιακής επίδοσης.

Πίνακας 13: Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ Αυτοαποτελεσματικότητας, Εργασιακής Επίδοσης, Εργασιακής Ικανοποίησης και Εργασιακής Ανασφάλειας των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Συσχέτισης Pearson)

		Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Εργασιακή Επίδοση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Ανασφάλεια
Αυτοαπο- τελεσματικότητα	Συντελεστής	1,000			
	p-value	M/Δ			
Εργασιακή Επίδοση	Συντελεστής	0,660*	1,000		
	p-value	0,000	M/Δ		
Εργασιακή Ικανοποίηση	Συντελεστής	0,283*	0,473*	1,000	
	p-value	0,000	0,000	M/Δ	
Εργασιακή Ανασφάλεια	Συντελεστής	-0,072	-0,032	0,034	1,000
	p-value	0,369	0,689	0,668	M/Δ

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

4.4 Ανάλυση Πολλαπλής Παλινδρόμησης : Η συνολική επίδραση των Χαρακτηριστικών του Δείγματος και των Ανεξάρτητων Ποσοτικών Μεταβλητών στην Εξαρτημένη Μεταβλητή

Οι Πίνακες 14 και 15, παρουσιάζουν την ταυτόχρονη επίδραση των χαρακτηριστικών των πωλητών, της αυτοαποτελεσματικότητας και της εργασιακής ανασφάλειας στην εργασιακή επίδοση και την εργασιακή ικανοποίηση αντιστοίχως. Υπολογίζονται ένα υπόδειγμα σε κάθε περίπτωση, με τη χρήση της διαδικασίας βήμα προς βήμα.

Στον Πίνακα 14, το τελικό υπόδειγμα με τη διαδικασία βήμα προς βήμα εντοπίζει ως στατιστικά σημαντικές μεταβλητές αποκλειστικά εκείνη της αυτοαποτελεσματικότητας ($b_1=0,423$, $t=10,535$, $p<0,05$). Όπως φαίνεται από αυτό, η αυτοαποτελεσματικότητα επιδρά θετικά και στατιστικά σημαντικά στην εργασιακή επίδοση των πωλητών. Συγκεκριμένα, μία αύξηση (μείωση) της αυτοαποτελεσματικότητας κατά μία μονάδα αναμένεται να αυξήσει (μειώσει) την εργασιακή επίδοση των πωλητών κατά 0,423 μονάδες. Το συγκεκριμένο υπόδειγμα μπορεί να ερμηνεύσει το 43,4% της μεταβλητότητας της εργασιακής επίδοσης, ποσοστό που είναι στατιστικά σημαντικό βάσει του ελέγχου της Ανάλυσης Διακύμανσης ($F=110,909$, $p<0,05$).

Πίνακας 14: Διερεύνηση των προσδιοριστικών παραγόντων του επιπέδου της Εργασιακής Επίδοσης των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Βήμα προς Βήμα Παλινδρόμησης)

Εξαρτημένη Μεταβλητή	Εργασιακή Επίδοση		
	b_i	t	p-value
Ανεξάρτητες Μεταβλητές			
Σταθερός Όρος	3,481*	14,223	0,000
Αυτοαποτελεσματικότητα	0,423*	10,535	0,000
Λοιπά Στοιχεία			
Συντελεστής Προσδιορισμού		0,434	
Διορθωμένος Συντελεστής Προσδιορισμού		0,430	
ANOVA F (ANOVA p-value)		110,909 (0,000)	

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

Αντιστοίχως, στον Πίνακα 15, το υπόδειγμα με εξαρτημένη μεταβλητή την εργασιακή ικανοποίηση. Σε αυτό, βάσει της διαδικασίας βήμα προς βήμα, ως ανεξάρτητες μεταβλητές χρησιμοποιούνται η αυτοαποτελεσματικότητα ($b_1=0,294$, $t=3,279$, $p<0,05$), η εμπειρία 16 ως 20 έτη ($b_2=0,596$, $t=3,179$, $p<0,05$) και η αναλογία βασικών αποδοχών με ποσοστά πωλήσεων 90%-10% ($b_3=-0,598$, $t=-3,523$, $p<0,05$).

Πίνακας 15: Διερεύνηση των προσδιοριστικών παραγόντων του επιπέδου της Εργασιακής Ικανοποίησης των πωλητών του δείγματος (Ανάλυση Βήμα προς Βήμα Παλινδρόμησης)

Εξαρτημένη Μεταβλητή	Εργασιακή Ικανοποίηση		
	b_i	t	p-value
Μοντέλο			
		(1)	
Ανεξάρτητες Μεταβλητές			
Σταθερός Όρος	3,641*	6,625	0,000
Αυτοαποτελεσματικότητα	0,294*	3,279	0,001
Ψευδομεταβλητές για:			
Εμπειρία 16-20 έτη	0,596*	3,149	0,002
Αναλογία Μισθού - προμήθειας: 90%-10%	-0,598*	-3,523	0,001
Λοιπά Στοιχεία			
Συντελεστής Προσδιορισμού		0,208	
Διορθωμένος Συντελεστής Προσδιορισμού		0,191	
ANOVA (F, p-value)		12,505 (0,000)	

* Στατιστικά σημαντικό σε 5% επίπεδο

Το υπόδειγμα αυτό είναι στατιστικά σημαντικό ($F=12,505$, $p<0,05$) και ερμηνεύει το 20,8% της μεταβλητότητας της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτήν εξαρτάται θετικά από την αυτοαποτελεσματικότητα. Συγκεκριμένα, μία αύξηση (μείωση) του επιπέδου της αυτοαποτελεσματικότητας κατά μία μονάδα, αναμένεται να αυξήσει (μειώσει) το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης κατά 0,294 μονάδες. Αντιστοίχως, το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης μειώνεται για τους πωλητές που λαμβάνουν αναλογία μισθού με ποσοστά πωλήσεων 90%-10% κατά 0,598 κατά μέσο όρο σε σύγκριση με

τους πωλητές που ανήκουν στις υπόλοιπες αναλογίες, ενώ αυξάνεται για όσους έχουν προϋπηρεσία 16 ως 20 έτη κατά 0,596 σε σύγκριση με τους πωλητές που ανήκουν στις υπόλοιπες ομάδες προϋπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η παραπάνω ανάλυση, κατέδειξε, βάσει και των διαστημάτων εμπιστοσύνης, ένα υψηλό επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας και εργασιακής επίδοσης, ένα ελάχιστα χαμηλότερο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης και ένα μέτριο επίπεδο εργασιακής ανασφάλειας στο σύνολο των πωλητών του δείγματος. Τα επίπεδα αυτά, αξιολογούνται κατά αυτόν τον τρόπο με δεδομένο ότι οι συγκεκριμένες μεταβλητές μπορούν να λάβουν τιμές από 1 ως 7. Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα που εξάγονται και από τις αναλυτικές αποκρίσεις των συμμετεχόντων σε καθεμία από τις ερωτήσεις της κάθε μεταβλητής.

Παρά την αναμενόμενη, έστω και μερική, επίδραση της εργασιακής ανασφάλειας στην εργασιακή επίδοση, στην αυτοαποτελεσματικότητα και στην εργασιακή ικανοποίηση, καμία στατιστικά σημαντική επίδραση δεν παρατηρήθηκε σύμφωνα με την ανάλυση συσχέτισης που υλοποιήθηκε. Αντιθέτως, οι υπόλοιπες τρεις μεταβλητές, συνδέονται θετικά. Συγκεκριμένα, η συσχέτιση είναι ισχυρώς θετική μεταξύ αυτοαποτελεσματικότητας και εργασιακής επίδοσης, μέτριας έντασης θετική μεταξύ εργασιακής επίδοσης και εργασιακής ικανοποίησης, και ασθενώς θετική μεταξύ αυτοαποτελεσματικότητας και εργασιακής ικανοποίησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι το σύνολο των παραπάνω συσχετίσεων έχουν ήδη εντοπιστεί και καταγραφεί από προγενέστερες ερευνητικές προσπάθειες (Hettiarachchi, 2014; Saragil, 2011; Hartline & Ferrell 1996; Wan, 2007; Shaju & Subhashini, 2017; Saranya, 2014; Ololube, 2006; Khuzaei et al., 2013; Pawirosumarto et al., 2017; McNeilly & Goldsmith, 1991)

Ως προς τις επιδράσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών, το επίπεδο της αυτοαποτελεσματικότητας εμφανίστηκε να είναι χαμηλότερο στις μικρότερες ηλικίες (18-30 ετών, στα χαμηλότερα εισοδήματα (<20.000€) και υψηλότερο στους κλάδους που έχουν σχέση με την υγεία (ιατροτεχνολογικών ειδών και φαρμάκων). Στους ίδιους κλάδους, οι πωλητές εμφανίζουν και υψηλότερη εργασιακή επίδοση. Αξίζει δε να αναφερθεί ότι, κανένα άλλο δημογραφικό χαρακτηριστικό δε φαίνεται να επιδρά στο υψηλό επίπεδο της εργασιακής επίδοσης των πωλητών. Αντιθέτως, η εργασιακή ικανοποίηση εμφανίζεται να εξαρτάται από τα περισσότερα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Έτσι, η εργασιακή ικανοποίηση εμφανίζεται αυξημένη στους άνδρες, και μειωμένη στους πωλητές με χαμηλότερα επίπεδα προϋπηρεσίας (1-5 έτη),

χαμηλότερων εισοδημάτων (<20.000€), καθώς και σε εκείνους των οποίων οι απολαβές αποτελούνται από 90% βασικό μισθό και 10% μπόνους. Τέλος, η εργασιακή ανασφάλεια αυξάνεται για εκείνους τους πωλητές των οποίων οι απολαβές αποτελούνται από 70% βασικό μισθό και 30% μπόνους και μειώνεται για τους πωλητές των ιατροτεχνολογικών ειδών ($F=3,006, p<0,05$). Το σύνολο των παραπάνω, επιβεβαιώνουν την άποψη των Krishman et al. (2002) ότι οι δημογραφικοί παράγοντες αποτελούν μία κατηγορία μεταβλητών που μπορούν να επιδρούν στα επίπεδα των μεταβλητών που εξετάστηκαν.

Όταν τα ανωτέρω λαμβάνονται υπόψη μέσω της ανάλυσης παλινδρόμησης, ωστόσο, πολλές από τις στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις εξαλείφονται. Στην εργασιακή επίδοση, η μοναδική μεταβλητή που εμφανίζεται να επιδρά στατιστικά σημαντικά είναι αυτήν της αυτοαποτελεσματικότητας. Η συγκεκριμένη επίδραση είναι θετική. Από την άλλη μεριά, στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης, επιδρούν η αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών, η εμπειρία 16 ως 20 ετών και η αναλογία μισθού – ποσοστών 90%-10%. Συγκεκριμένα, οι δύο πρώτες επιδράσεις είναι θετικές και η τρίτη αρνητική. Τα παραπάνω αποτελέσματα, έρχονται σε πλήρη συμφωνία με παλαιότερες έρευνες, τόσο ως προς την θετική επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή επίδοση (Boshoff & Allen, 2000; Brown & Peterson, 1993; Langfred & Moye, 2004; Elsass & Veiga, 1997; Sadler-Smith et al., 2003; Cherian & Jacob, 2013; Ahmad & Safaria, 2013; Judeh, 2012; Barling & Beaty, 1983; Krishnan et al., 2002; Olusola, 2011; Saragih, 2011; Lai & Cheng, 2012; Karatepe et al., 2016), όσο και ως προς τη θετική επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή ικανοποίηση (Boshoff & Allen, 2000; Brown & Peterson, 1993; Liu et al., 2005; Thompson & Prottas, 2005; McDonald & Siegall, 1993; Hackett & Bentz, 1995; Hartline & Ferrell, 1996; Zellars et al., 2001; Bradley & Roberts, 2004; Olusola, 2011; Saragih, 2011; Lai & Cheng, 2012; Karatepe et al., 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η διερεύνηση των επιδράσεων της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή επίδοση και στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα των πωλήσεων. Συγκεκριμένα, επιδιώχθηκε να εξεταστούν οι επιπτώσεις της αυτοαποτελεσματικότητας στην επίδοση και στην ικανοποίηση από την εργασία των πωλητών στον Ελλαδικό χώρο. Προς το σκοπό αυτό, συντάχθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο και διανεμήθηκε σε πωλητές διαφόρων κλάδων. Η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στην έρευνα κατέδειξε τα εξής βασικά συμπεράσματα.

Πρώτον, η επίδραση της αυτοαποτελεσματικότητας στην εργασιακή επίδοση και την εργασιακή ικανοποίηση των πωλητών, είναι θετική. Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, εξετάστηκαν παράμετροι δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών, καθώς και εκείνη της εργασιακής ανασφάλειας. Συνεπώς, η αύξηση της αυτοαποτελεσματικότητας των πωλητών μπορεί να αποδώσει σημαντικά οφέλη σε μία επιχείρηση, εφόσον αυτοί αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι και καταφέρνουν να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και άλλων δημογραφικών παραγόντων. Αξίζει, ωστόσο να αναφερθεί, ότι σημειώθηκε μία και μοναδική παράμετρος με αρνητική επίδραση, αφού λήφθηκε υπόψη η αυτοαποτελεσματικότητα. Συγκεκριμένα, οι πωλητές των οποίων οι απολαβές αποτελούνται από 90% μισθό και 10% προμήθεια, εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι για το ίδιο επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας. Από την άλλη μεριά, σημειώθηκε μία ακόμα παράμετρος με θετική επίδραση. Συγκεκριμένα, οι πωλητές με προϋπηρεσία 16 ως 20 έτη εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από την εκτέλεση των εργασιακών τους καθηκόντων.

Δεύτερον, η σχέση μεταξύ της εργασιακής επίδοσης και της εργασιακής ικανοποίησης είναι θετική. Κοινώς, όσο περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι πωλητές μίας επιχείρησης, τόσο περισσότερο αποδοτικοί είναι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, αυξάνοντας σημαντικά τις αποδόσεις που μπορεί να επιτύχει η εταιρεία.

Τρίτον, κατά την εξέταση των επιδράσεων εκάστου των δημογραφικών χαρακτηριστικών σε καθεμία από τις μεταβλητές, προέκυψαν κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, εργασιακή εμπειρία, ετήσιο ατομικό εισόδημα, και αναλογία μισθού με ποσοστά πωλήσεων) που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση, στο επίπεδο της αυτοαποτελεσματικότητας και στην εργασιακή επίδοση. Από την άλλη μεριά, το επίπεδο της εκπαίδευσης και η θέση εργασίας στην εταιρεία δεν εμφανίστηκαν να ασκούν καμία στατιστικά σημαντική επίδραση.

Τα παραπάνω αποτελέσματα, μπορούν να έχουν σημαντικές πρακτικές εφαρμογές στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού μίας εταιρείας. Αρχικά, διαπιστώνεται ότι η αυτοαποτελεσματικότητα αυξάνει τόσο την εργασιακή επίδοση όσο και την εργασιακή ικανοποίηση των πωλητών και, μέσω αυτών, τις πιθανότητες επιβίωσης και επιτυχίας μίας επιχείρησης (Krishman et al., 2002). Συνεπώς, είναι σημαντικό το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο εφαρμόζοντας τις πρακτικές της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, στοχεύει στην επίτευξη βελτιωμένων επιδόσεων (Krishman et al., 2002), να λαμβάνει υπόψη και την αυτοαποτελεσματικότητα (Cherian & Jacob, 2013). Έτσι, προτείνεται κατά τις διαδικασίες πρόσληψης να εστιάζει σε εκείνους τους υποψηφίους που χαρακτηρίζονται από υψηλότερα επίπεδα αυτοαποτελεσματικότητας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, τουλάχιστον σε πρωταρχικό στάδιο, μέσω κατάλληλων ψυχομετρικών εξετάσεων, που οι υποψήφιοι μπορούν να υποβληθούν κατά το στάδιο πρόσληψής τους. Επιπλέον, θα πρέπει να προσανατολίσει τα κίνητρα που παρέχει, κατά αυτόν τον τρόπο ώστε να αυξάνει εκείνα τα χαρακτηριστικά που ενισχύουν την αυτοαποτελεσματικότητά τους. Η ενίσχυση αυτή, μπορεί να παρασχεθεί προς τους πωλητές, μέσω θετικής συναισθηματικής υποστήριξης, ενθάρρυνσης και πειθούς (Bandura, 1986), παρέχοντας υποστήριξη και εκπαιδεύοντάς τους κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μάθουν να ολοκληρώνουν τα έργα που αναλαμβάνουν, στηριζόμενοι στις δικές τους αποφάσεις, πρωτοβουλίες και προσπάθειες (Arnold et al., 2000; Gist & Mitchell, 1992). Αξίζει να επισημανθεί, ότι οι Luthans και Peterson (2002) υποστηρίζουν ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, είναι μία δυναμική έννοια, εννοώντας ότι οι νέες πληροφορίες, η μάθηση και η εμπειρία, μεταβάλλουν το επίπεδο αυτοαποτελεσματικότητας του κάθε πωλητή.

Επιπροσθέτως, αξίζει να επισημανθεί, ότι η διοίκηση πωλήσεων ενός οργανισμού, οφείλει να λάβει υπόψη της και το ανθρώπινο δυναμικό της, με τα

ακόλουθα χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα, εργαζόμενοι στις πωλήσεις με εμπειρία 16 έως 20 έτη, «σημείωσαν», στην παρούσα έρευνα, υψηλή αυτοαποτελεσματικότητα (εφόσον αποτελούν υποσύνολο των συμμετεχόντων), καθώς και υψηλή εργασιακή ικανοποίηση. Όπως και υποστηρίχθηκε στην παρούσα, αυτά τα δύο χαρακτηριστικά, μεταξύ άλλων, μπορούν να επιφέρουν αύξηση κύκλου εργασιών μιας εταιρείας, δια της αύξησης των εργασιακών επιδόσεων των πωλητών. Ειδικότερα, από τη μία η αύξηση αυτοαποτελεσματικότητας αυξάνει την εργασιακή επίδοση, και από την άλλη, η υψηλή εργασιακή ικανοποίηση, αυξάνοντας την εργασιακή επίδοση, διευρύνει την κερδοφορία της εταιρείας (McNeilly και Goldsmith, 1991). Οι πωλητές με αυτά τα χαρακτηριστικά, είναι σε θέση να φέρουν ποιοτικές και ποσοτικές πωλήσεις, ευελπιστώντας, στηριζόμενοι στις ικανότητές τους, στις δικές τους αποφάσεις και πρωτοβουλίες καθώς και στην εμπειρία τους, να δημιουργήσουν υγιείς και μακροχρόνιες πελατειακές σχέσεις. Επομένως, θα πρέπει η διοίκηση πωλήσεων να ενισχύσει, υποστηρίξει και διευκολύνει το έργο αυτών. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη οι ιθύνοντες την υψηλή αυτοαποτελεσματικότητα αλλά και τη συνοδευόμενη με αυτή, βάσει αποδεδειγμένων ερευνητικών αποτελεσμάτων που ήδη έχουν ειπωθεί στην παρούσα, υψηλή εργασιακή επίδοση, μπορούν να θέσουν στους πωλητές με τα χαρακτηριστικά αυτά, υψηλούς πωλησιακούς στόχους. Έτσι, θα προσδοκούν από αυτούς υψηλές επιδόσεις, με απώτερο σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας του οργανισμού.

Τέλος, δε θα πρέπει να αγνοηθεί ότι η εργασιακή ικανοποίηση των πωλητών, μειώνεται σε εκείνους τους πωλητές που λαμβάνουν απολαβές αποτελούμενες κατά 90% από μισθό και 10% από προμήθεια. Έτσι, η συγκεκριμένη μισθολογική πολιτική θα πρέπει να αποφεύγεται και να αυξηθεί η παροχή προμήθειας προς τους εργαζομένους των εταιρειών, τακτική που επίσης υποστηρίχθηκε από τον Yang (2008), δια της έρευνάς του.

6.2 Συνεισφορά της έρευνας

Ο προσδιορισμός των στοιχείων που μπορούν να οδηγήσουν τους πωλητές στην αύξηση των επιδόσεων και της ικανοποίησης από την εργασία αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα. Η παρούσα έρευνα κατέληξε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα των πωλητών αποτελεί έναν κρίσιμο τέτοιο παράγοντα, καθώς επιβεβαιώθηκε ότι η

αύξηση της αυτοαποτελεσματικότητας συνοδεύεται από αύξηση τόσο στο επίπεδο της εργασιακής επίδοσης, όσο και στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης.

Επιπλέον, αποτελεί μία από τις λίγες έρευνες που έχουν υλοποιηθεί σε αυτό το πεδίο στην ελληνική πραγματικότητα, παρά το πλήθος των αντίστοιχων μελετών στο εξωτερικό.

6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ο κύριος περιορισμός της παρούσας εργασίας αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο κατά την οποία εκπονήθηκε. Κατά τη διάρκεια της έρευνας πεδίου, η παγκόσμια οικονομία, και επομένως και η ελληνική, πλήττονται από τις επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19. Οι επιπτώσεις αυτές μπορεί να επηρέασαν σημαντικά τις απόψεις και τις στάσεις των συμμετεχόντων παρά την εισαγωγή στο ερευνητικό πλαίσιο της μεταβλητής της εργασιακής ανασφάλειας.

Επιπλέον, το μέγεθος του δείγματος και η μέθοδος δειγματοληψίας της παρούσας έρευνας μπορούν να επιδράσουν σημαντικά στην αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Για το λόγο αυτό προτείνεται, η όποια μελλοντική επανάληψη της έρευνας να γίνει σε μεγαλύτερο δείγμα. Ακόμα, το δείγμα αυτό θα μπορούσε να επεκταθεί σε όλη την Ελλάδα, καθώς και σε άλλους κλάδους πέραν αυτών που παρουσιάστηκαν στο πλαίσιο της.

Τέλος, ενδιαφέρον θα είχε να προστεθεί στις βασικές μεταβλητές της έρευνας η παρακίνηση και η ηγεσία. Με τον τρόπο αυτό, θα ήταν δυνατό να ελεγχθεί κατά πόσον η αυτοαποτελεσματικότητα εξαρτάται από αυτές τις δύο μεταβλητές και ποια η επίδρασή της στην εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή επίδοση, εφόσον μοντέλα παρακίνησης και ηγεσίας ληφθούν υπόψη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ξένη βιβλιογραφία

Ahearne, M., Mathieu, J., & Rapp, A. (2005). To empower or not to empower your sales force? An empirical examination of the influence of leadership empowerment behavior on customer satisfaction and performance. *Journal of Applied psychology, 90*(5), 945-955.

Alexopoulos, D. S., & Asimakopoulou, S. (2009). Psychometric properties of Chen, Gully, and Eden's "new general self-efficacy scale" in a Greek sample. *Psychological reports, 105*(1), 245-254.

Arnold, J. A., Arad, S., Rhoades, J. A., & Drasgow, F. (2000). The empowering leadership questionnaire: The construction and validation of a new scale for measuring leader behaviors. *Journal of organizational behavior, 21*(3), 249-269.

Babin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of marketing, 62*(2), 77-91.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review, 84*(2), 191.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review, 84*(2), 191.

Bandura, A., (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs.

Bandura, A. (2010). Self-efficacy. *The Corsini encyclopedia of psychology, 1-3*.

Barber, A. E., Dunham, R. B., & Formisano, R. A. (1992). The impact of flexible benefits on employee satisfaction: A field study. *Personnel Psychology, 45*(1), 55-74.

Barber, A. E. & Bretz, R. D., Jr. (2000). Compensation, attraction, and retention. In S. L. Rynes, & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations* (pp. 32–60). San Francisco: Jossey-Boss.

- Barling, J., & Beattie, R. (1983). Self-efficacy beliefs and sales performance. *Journal of Organizational Behavior Management*, 5(1), 41-51.
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408.
- Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of Management Review*, 16(2), 291-317.
- Boshoff, C., & Allen, J. (2000). The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 63-90.
- Bradley, D. E., & Roberts, J. A. (2004). Self-employment and job satisfaction: Investigating the role of self-efficacy, depression, and seniority. *Journal of Small Business Management*, 42(1), 37-58.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 63-77.
- Brown, S. P., Cron, W. L., & Slocum Jr, J. W. (1998). Effects of trait competitiveness and perceived intraorganizational competition on salesperson goal setting and performance. *Journal of Marketing*, 62(4), 88-98.
- Chang, E. (1999). Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. *Human Relations*, 52(10), 1257-1278.
- Chen, G., Gully, S., and Eden, D. (2001). Validation of New General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods*, 4 (1), 62-83.
- Cherian, J., & Jacob, J. (2013). Impact of self efficacy on motivation and performance of employees, 8(14), 80-88.
- Chonko, L. B., & Jones, E. (2015). The Need for Speed: Agility Selling *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 25, 4 (Fall), 371-382.

Cooke, E. F. (1999). Control and motivation in sales management through the compensation plan. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(1), 80-83.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268.

Deeter-Schmelz, D. R., & Sojka, J. Z. (2003). Developing effective salespeople: Exploring the link between emotional intelligence and sales performance. *International Journal of Organizational Analysis* (2003), 11(3), 211-220.

Elsass, P. M., & Veiga, J. F. (1997). Job control and job strain: A test of three models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(3), 195-211.

George, S., & Weimerskirch, A. (1994). *Total quality management: Strategies and techniques proven at today's most successful companies*. John Wiley & Sons.

Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management review*, 17(2), 183-211.

Hackett, G., & Betz, N. E. (1995). Self-efficacy and career choice and development. In *Self-efficacy, adaptation, and adjustment* (pp. 249-280). Springer, Boston, MA.

Harris, E. G., Mowen, J. C., & Brown, T. J. (2005). Re-examining salesperson goal orientations: personality influencers, customer orientation, and work satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(1), 19-35.

Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of marketing*, 60(4), 52-70.

Hettiarachchi, H. A. H. (2014). Impact of Job Satisfaction on Job Performance of IT Professionals: With Special Reference to Sri Lanka. *International Journal of Research in Information Technology*, 2(4), 906-916.

Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of applied psychology*, 85(6), 869-879.

Jager, J., Putnick, D.L., & Bornstein, M.H. (2017). More than Just Convenient: The Scientific Merits of Homogenous Convenient Samples. *Monographs of the Society for the Research in Child Development*, 82(2), 13-30.

Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2008). Sales effort: The intertwined roles of the leader, customers, and the salesperson. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(1), 37-51.

Javed, M., Balouch, R., & Hassan, F. (2014). Determinants of job satisfaction and its impact on employee performance and turnover intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 120-140.

Judeh, M. (2012). Selected personality traits and intent to leave: A field study in insurance corporations. *International Business Research*, 5(5), 88-93.

Judge, T. A., Erez, A., & Bono, J. E. (1998). The power of being positive: The relation between positive self-concept and job performance. *Human performance*, 11(2-3), 167-187.

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(3), 530-541.

Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L., & Baddar, L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547-560.

Khuzaeni, M. I., & Djumahir, S. (2013). The Influence of Work Culture, Work Stress to the Job Satisfaction and Employees Performance in the State Treasury Service Office in Jakarta, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 9(2), 49-54.

Krishnan, B. C., Netemeyer, R. G., & Boles, J. S. (2002). Self-efficacy, competitiveness, and effort as antecedents of salesperson performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 22(4), 285-295.

Kusluvan, S. (2003). Employee attitudes and behaviors and their roles for tourism and hospitality business. *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*, 25-50.

- Lai, M. C., & Chen, Y. C. (2012). Self-efficacy, effort, job performance, job satisfaction, and turnover intention: The effect of personal characteristics on organization performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), 387-391.
- Langfred, C. W., & Moye, N. A. (2004). Effects of task autonomy on performance: an extended model considering motivational, informational, and structural mechanisms. *Journal of applied psychology*, 89(6), 934-945.
- Lévy-Garboua, L., & Montmarquette, C. (2004). Reported job satisfaction: what does it mean?. *The Journal of Socio-Economics*, 33(2), 135-151.
- Liu, C., E Spector, P., & M Jex, S. (2005). The relation of job control with job strains: A comparison of multiple data sources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 325-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. *Chicago: Rand Mc Narly*.
- Luthans, F., & Peterson, S.J. (2002). Employment engagement and manager self-efficacy: Implications for managerial effectiveness and development. *Journal of management Development*, 21(5), 376-387.
- Mager, R. F. (1992). No self-efficacy, no performance. *Training, April*.
- McDonald, T., & Siegall, M. (1992). The effects of technological self-efficacy and job focus on job performance, attitudes, and withdrawal behaviors. *The Journal of Psychology*, 126(5), 465-475.
- McNeilly, K., & Goldsmith, R. E. (1991). The moderating effects of gender and performance on job satisfaction and intentions to leave in the sales force. *Journal of Business Research*, 22(3), 219-232.
- Mengüç, B. (1996). Evidence for Turkish industrial salespeople. *European Journal of Marketing*, 30(1), 33–51.

Narayanan, L., Menon, S. and Spector, P.E. (1999), “*Stress in the workplace: a comparison of gender and occupations*”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 20 No. 1, pp. 63-73.

Ogunnaike, O., Akinbola, O., & Ojo, O. (2014). Effect of motivation on job satisfaction of selected sales representatives. *Journal of Educational and Social Research*, 4(1).

Ololube, N. P. (2006). Teachers job satisfaction and motivation for school effectiveness: An assessment. *Essays in Education*, 18(1), 9.

Oluseye, O. O., Amos, A. O., and Abiola, O. O. (2014). Effect of motivation on job satisfaction of selected sales representatives. *Journal of Educational and Social Research MCSER Publishing*, 4 (1), 197-203.

Olusola, O. (2011). Intrinsic motivation, job satisfaction and self-efficacy as predictors of job performance of industrial workers in Ijebu Zone of OgunState. *Journal of International Social Research*, 4(17), 569-577.

Pan, W., Sun, L. Y., & Chow, I. H. S. (2011). The impact of supervisory mentoring on personal learning and career outcomes: The dual moderating effect of self-efficacy. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 264-273.

Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337-1358.

Peterson, R. A. (2019). Self-efficacy and personal selling: review and examination with an emphasis on sales performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 1-15.

Pettijohn, C. E., Pettijohn, L. S., & Taylor, A. J. (2007). Does salesperson perception of the importance of sales skills improve sales performance, customer orientation, job satisfaction, and organizational commitment, and reduce turnover?. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 27(1), 75-88.

- Rizwan, M., Shahid, M., Shafiq, H., Tabassum, S., Bari, R., & Umer, J. (2013). Impact of psychological factors on employee turnover intentions. *International Journal of Research in Commerce, Economics and Management*, 3(3), 63-69.
- Robbins, S.P., Decenzo, D.A., and Coulter, M. (2010). *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications*. 7th Ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Roskies, E. and Louis-Guerin, C. (1990). Job insecurity in managers: Antecedents and consequences, *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 345-359.
- Sadler-Smith, E., El-Kot, G., & Leat, M. (2003). Differentiating work autonomy facets in a non-Western context. *Journal of organizational behavior: The international journal of industrial, occupational and organizational psychology and behavior*, 24(6), 709-731.
- Safaria, T., & Ahmad, A. (2013). Effects of Self-Efficacy on Students Academic Performance. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 2(1), 22-29.
- Saragih, S. (2011). The effects of job autonomy on work outcomes: Self efficacy as an intervening variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3), 203-215.
- Saranya, K. (2014). Influence of Job Satisfaction on Employees' Performance—A general Perspective. *International Journal on Global Business Management and Research*, 2(2), 25-27.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2006). *Research methods for business students*, 4th Edition, Prentice Hall.
- Shaju, M., & Subhashini, D. (2017). A study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India. *Journal of Management Research*, 9(1), 117-130.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological reports*, 51(2), 663-671.

Singer, D.J.D., & Willett, J.B. (2003). *Applied longitudinal data analysis: Modeling change and event occurrence*, New York: Oxford University Press.

Singh, T. D., Bhardwaj, G., & Bhardwaj, V. (2009). Effect of self-efficacy on the performance of athletes. *Journal of Exercise Science and Physiotherapy*, 5(2), 110.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage publications.

Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. John Wiley & Sons Inc.

Spiegel, M.R., and Stephens, L.J. (2017). *Στατιστική*, 5^η Έκδοση, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ.

Sulliman, A.M.T. (2001). Work performance: is it one thing or many things? The multidimensionality of performance in a Middle Eastern context, *The International Journal of Human Resource Management*, 12(6), 1049-1061.

Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of occupational health psychology*, 11(1), 100-118.

Viator, R. E. (2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, 26(1), 73-93.

Wan, H. L. (2007). Human capital development policies: enhancing employees' satisfaction. *Journal of European industrial training*.

Wang, G., & Netemeyer, R. G. (2002). The effects of job autonomy, customer demandingness, and trait competitiveness on salesperson learning, self-efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.

Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of vocational behavior*, 64(1), 108-130.

Woods, A. M., & Weasmer, J. (2004). Maintaining job satisfaction: Engaging professionals as active participants. *The Clearing House*, 77(3), 118-121.

Yang, H. (2008). Efficiency wages and subjective performance pay. *Economic Inquiry*, 46(2), 179-196.

Yoon, M. H., Beatty, S. E., & Suh, J. (2001). The effect of work climate on critical employee and customer outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 500–521.

Zellars, K. L., Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., Miles, A. K., & Kiewitz, C. (2001). Beyond self-efficacy: Interactive effects of role conflict and perceived collective efficacy. *Journal of Managerial Issues*, 483-499.

Ελληνική βιβλιογραφία

Κουρεμένος, Α., (2008). *Marketing II: Έρευνα Αγοράς (Τόμος Γ')*, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Κουτροβέλης, Ι. (2008). *Βασικά Εργαλεία και Μέθοδοι για τον Έλεγχο της Ποιότητας: Στατιστική Ανάλυση*, Τευχίδιο Β', Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Κυριαζόπουλος, Γ.Π., & Σαμαντά, Ε. (2011). *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*, Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.

Σύντομο Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης του Πανεπιστημίου της Μινεσότα (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ), Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα: <http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΠΜΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων – MBA

Αυτοαποτελεσματικότητα, εργασιακή επίδοση και ικανοποίηση στον κλάδο των πωλήσεων

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στη διερεύνηση της επίδρασης της αυτοαποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση και την επίδοση των εργαζομένων στον χώρο των πωλήσεων και διενεργείται στο πλαίσιο μεταπτυχιακού προγράμματος.

Το κύρος του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας διασφαλίζει την ανωνυμία και εμπιστευτικότητα των δεδομένων που θα συλλεχθούν με το παρόν ερωτηματολόγιο. Ο εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης του δεν ξεπερνά τα 10 λεπτά.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων που κατανοείτε τη σημαντικότητα της έρευνας και για τη συμμετοχή σας.

Εάν έχετε απορίες ή επιθυμείτε διευκρινίσεις σχετικά με την έρευνα, παρακαλώ μπορείτε να επικοινωνείτε ως ακολούθως:

Λαμπρόπουλος Παναγιώτης

email: panos0ss@gmail.com

Τηλ: 2413014813 και 6944581168

A. Αυτοαποτελεσματικότητα

Η παρούσα ενότητα, αποτελεί μέρος του Ερωτηματολογίου που έχει προταθεί από τους Chen, Gully και Eden (2001). Ο τίτλος της μελέτης τους, είναι: “Validation of a new general self-efficacy scale”. Μέρος αυτού (τις 3 πρώτες ερωτήσεις) χρησιμοποιήθηκε και από τους Panagoroulos και Ogilvie (2015) στη μελέτη τους με τίτλο “Can salespeople lead themselves? Thought self-leadership strategies and their influence on sales performance”.

Παρακαλούμε, δηλώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις:

		Διαφωνώ					Συμφωνώ	
		Απόλυτα						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Είμαι ικανός/-η να επιτύχω τους περισσότερους από τους στόχους που θέτω για τον εαυτό μου.							
2	Όταν αντιμετωπίζω απαιτητικά/δύσκολα καθήκοντα/εργασίες, είμαι βέβαιος/-η ότι θα τα καταφέρω.							
3	Σε γενικές γραμμές, πιστεύω ότι μπορώ να επιτύχω εκείνα τα αποτελέσματα που είναι σημαντικά για εμένα.							
4	Πιστεύω ότι μπορώ επιτύχω όποιον στόχο βάλω στο μυαλό μου.							
5	Θα είμαι ικανός/η να αντιμετωπίσω επιτυχώς, πολλές προκλήσεις.							
6	Είμαι σίγουρος, ότι, μπορώ να αποδώσω επιτυχώς σε πολλές διαφορετικές εργασίες/καθήκοντα.							
7	Εν συγκρίσει με άλλα άτομα, μπορώ να φέρω εις πέρας πολύ ικανοποιητικά, τις περισσότερες εργασίες.							
8	Ακόμη και όταν τα πράγματα δυσκολεύουν, μπορώ να αποδώσω αρκετά καλά.							

B. Εργασιακή Επίδοση

Η παρούσα ενότητα, αποτελεί μέρος του Ερωτηματολογίου που έχει προταθεί από τον Sulliman (2001) στη μελέτη του με τίτλο: “Work performance: is it one thing or many things? The multi dimensionality of performance in a Middle Eastern context”.

Παρακαλούμε, δηλώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις:

		Διαφωνώ					Συμφωνώ	
		Απόλυτα						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Καταλαβαίνω σε καθημερινή βάση τι πρέπει να κάνω στην εργασία μου και τι εξοπλισμό και εργαλεία πρέπει να χρησιμοποιήσω.							
2	Κατανοώ τους στόχους και τις απαιτήσεις της εργασίας μου.							
3	Καταλαβαίνω τις υποχρεώσεις της εργασίας μου.							
4	Έχω επαρκή τεχνογνωσία για να εκτελέσω την εργασία μου πολύ καλά.							
5	Κατανοώ τα στάδια , τις διαδικασίες και τις μεθόδους που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας μου.							

		Διαφωνώ					Συμφωνώ	
		Απόλυτα					Απόλυτα	
		1	2	3	4	5	6	7
6	Είμαι εξοικειωμένος με τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία μου για να αποδώσω αποτελεσματικά.							
7	Έχω πολλή όρεξη να κάνω την εργασία μου.							
8	Συνεργάζομαι με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους μου προς όφελος της εργασίας.							
9	Μπορώ να επικεντρωθώ και να δώσω τον καλύτερό μου εαυτό στην εργασία.							
10	Τα αποτελέσματα της εργασίας μου είναι σωστά και απαλλαγμένα από σφάλματα.							
11	Είμαι ικανός/η να ολοκληρώσω ποιοτική εργασία, εγκαίρως.							
12	Η ταχύτητα εργασίας μου είναι ικανοποιητική.							
13	Είμαι ικανός/η να ολοκληρώσω ποσότητα εργασίας, εγκαίρως.							
14	Εμμένω στους καθιερωμένους κανόνες και διαδικασίες κατά την εργασία μου.							
15	Αναζητώ νέους τρόπους επίλυσης προβλημάτων στην εργασία μου.							
16	Βρίσκω και δοκιμάζω νέες ιδέες στην εργασία μου.							
17	Επιχειρώ να αμφισβητήσω παλιούς τρόπους εκτέλεσης της εργασίας μου.							
18	Εμμένω στις παλιές καθιερωμένες συνήθειες όταν κάνω τη δουλειά μου.							

Γ. Εργασιακή ικανοποίηση

Η παρούσα ενότητα, αποτελεί μετάφραση της σύντομης μορφής του Ερωτηματολογίου της Μινεσότα για την Εργασιακή Ικανοποίηση (Short form of Minnesota Satisfaction Questionnaire).

Παρακαλούμε δηλώστε σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τα παρακάτω:

		Καθόλου				Πάρα Πολύ		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Τις συνθήκες εργασίας.							
2	Την αμοιβή σε σχέση με το φόρτο εργασίας.							
3	Τη δυνατότητα να εργάζομαι μόνος μου.							
4	Τον τρόπο με το οποίο ο προϊστάμενος χειρίζεται τους εργαζόμενους.							
5	Τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων μου.							
6	Την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις.							
7	Τη δυνατότητα να είμαι απασχολημένος διαρκώς.							
8	Τον τρόπο εφαρμογής των πολιτικών της εταιρείας στην πράξη.							
9	Τη δυνατότητα να είμαι «σημαντικός» στην κοινωνία.							
10	Τη δυνατότητα εξέλιξης στον εργασιακό μου χώρο.							
11	Τη δυνατότητα να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους.							
12	Τον έπαινο/επιβράβευση που λαμβάνω όταν κάνω καλά τη δουλειά μου.							
13	Τη δυνατότητα να χρησιμοποιώ τις ικανότητές μου στην εργασία μου.							
14	Την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου.							
15	Τη δυνατότητα να κάνω διαφορετικά πράγματα κατά διαστήματα.							
16	Τη δυνατότητα να δοκιμάζω δικές μου μεθόδους στην εργασία.							
17	Τη δυνατότητα να έχω σταθερή επαγγελματική απασχόληση.							
18	Την αίσθηση επίτευξης/ ηθικής ικανοποίησης που λαμβάνω από την εργασία μου.							
19	Να κάνω εργασίες που δεν είναι αντίθετες με τη συνείδησή μου.							

		Καθόλου				Πάρα Πολύ		
		1	2	3	4	5	6	7
20	Τη δυνατότητα να καθοδηγώ και να δίνω εντολές στους άλλους για το τι να κάνουν.							

Δ. Εργασιακή Ανασφάλεια

Η παρούσα ενότητα, αποτελεί μέρος του Ερωτηματολογίου που έχει προταθεί από τον Roskies και Louis-Guerin (1990) στη μελέτη τους με τίτλο: “Jobin security in managers: Antecedents and consequences”.

Παρακαλούμε δηλώστε στις παρακάτω ερωτήσεις πόσο πιθανό θεωρείτε να συμβούν τα ακόλουθα εξαιτίας της πανδημίας του Κορωνοϊού:

		Καθόλου				Πάρα πολύ		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Να χάσω την εργασία μου σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
2	Να αναγκαστώ σε πρόωρη συνταξιοδότηση ή σε έξοδο από την εταιρεία σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
3	Να υποβιβαστώ σε κατώτερη θέση εντός του έτους.							
4	Να επιδεινωθούν οι συνθήκες εργασίας μου σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
5	Να νιώθω ανασφάλεια για το εργασιακό μου μέλλον.							
6	Να μην μπορώ να κρατήσω τη δουλειά μου, ακόμα και αν θα το ήθελα.							
7	Οι μελλοντικές μου ευκαιρίες καριέρας στην επιχείρηση να είναι ευνοϊκές.							
8	Να μου παράσχει η επιχείρηση πολύ ενδιαφέρον περιεχόμενο εργασίας στο κοντινό μέλλον.							
9	Να χρειαστεί η επιχείρηση τις ικανότητές μου στο μέλλον.							
10	Οι προοπτικές εξέλιξης της αμοιβής μου να είναι πολλά υποσχόμενες.							

Ε. Δημογραφικά στοιχεία

Παρακαλώ συμπληρώστε με √ την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει.

1. Άνδρας _____ Γυναίκα _____

2. Ηλικία
18 - 3031 έως 4041 έως 5051 έως 6061 έως 70

3. Επίπεδο εκπαίδευσης.

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση _____

Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ _____

Κολλέγιο _____

ΙΕΚ _____

Μεταπτυχιακό – διδακτορικό _____

Άλλο (συμπληρώστε γραπτώς) _____

4. Έτη εμπειρίας στον χώρο των πωλήσεων.

1 έως 5 _____
6 έως 10 _____
11 έως 15 _____
16 έως 20 _____
Πάνω από 20 _____

5. Ετήσιο Ατομικό Εισόδημα.
Ως 20.000€ _____
20.000€ με 40.000€ _____
Πάνω από 40.000€ _____

6. Επιμερισμός Ατομικού Εισοδήματος σε βασικές αποδοχές και ποσοστά πωλήσεων (προμήθεια).

Βασικές αποδοχές (%)	Προμήθεια (%)
50%	50% _____
60%	40% _____
70%	30% _____
80%	20% _____
90%	10% _____

7. Η θέση εργασίας σας στην εταιρεία για την οποία εργάζεστε.

Πωλητής πρώτης γραμμής _____
Υπεύθυνος ομάδας _____
Προϊστάμενος _____
Διευθυντής _____
Γενικός Διευθυντής _____

8. Εργάζεστε στον κλάδο πωλήσεων:

Ιατροτεχνολογικών ειδών.
Φαρμάκων.
Ειδών διατροφής.
Τηλεπικοινωνιών.
Ενδυμασίας.
Άλλο.

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας!

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ –
ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ**

Πίνακας 16: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Αυτοαποτελεσματικότητά τους

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σύνολο
<i>Είμαι ικανός/-η να επιτύχω τους περισσότερους από τους στόχους που θέτω για τον εαυτό μου</i>								
N	0	0	2	10	9	64	73	158
%	0,0%	0,0%	1,3%	6,3%	5,7%	40,5%	46,2%	100,0%
<i>Όταν αντιμετωπίζω απαιτητικά/δύσκολα καθήκοντα/εργασίες, είμαι βέβαιος/-η ότι θα τα καταφέρω</i>								
N	0	1	1	6	23	76	51	158
%	0,0%	0,6%	0,6%	3,8%	14,6%	48,1%	32,3%	100,0%
<i>Σε γενικές γραμμές, πιστεύω ότι μπορώ να επιτύχω εκείνα τα αποτελέσματα που είναι σημαντικά για εμένα</i>								
N	0	1	0	4	18	51	84	158
%	0,0%	0,6%	0,0%	2,5%	11,4%	32,3%	53,2%	100,0%
<i>Πιστεύω ότι μπορώ επιτύχω όποιον στόχο βάλω στο μυαλό μου</i>								
N	0	1	4	7	38	65	43	158
%	0,0%	0,6%	2,5%	4,4%	24,1%	41,1%	27,2%	100,0%
<i>Θα είμαι ικανός/η να αντιμετωπίσω επιτυχώς, πολλές προκλήσεις</i>								
N	0	1	2	7	23	78	47	158
%	0,0%	0,6%	1,3%	4,4%	14,6%	49,4%	29,7%	100,0%
<i>Είμαι σίγουρος, ότι, μπορώ να αποδώσω επιτυχώς σε πολλές διαφορετικές εργασίες/καθήκοντα</i>								
N	0	0	3	8	26	65	56	158
%	0,0%	0,0%	1,9%	5,1%	16,5%	41,1%	35,4%	100,0%
<i>Εν συγκρίσει με άλλα άτομα, μπορώ να φέρω εις πέρας πολύ ικανοποιητικά, τις περισσότερες εργασίες</i>								
N	0	0	2	20	23	60	53	158
%	0,0%	0,0%	1,3%	12,7%	14,6%	38,0%	33,5%	100,0%
<i>Ακόμη και όταν τα πράγματα δυσκολεύουν, μπορώ να αποδώσω αρκετά καλά</i>								
N	1	1	4	5	22	73	52	158
%	0,6%	0,6%	2,5%	3,2%	13,9%	46,2%	32,9%	100,0%

Πίνακας 17: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Επίδοσή τους

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σύνολο
<i>Καταλαβαίνω σε καθημερινή βάση, τι πρέπει να κάνω στην εργασία μου και τι εξοπλισμό και εργαλεία πρέπει να χρησιμοποιήσω</i>								
N	0	0	0	1	13	45	99	158
%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	8,2%	28,5%	62,7%	100,0%
<i>Κατανοώ τους στόχους και τις απαιτήσεις της εργασίας μου</i>								
N	0	1	1	2	7	42	105	158
%	0,0%	0,6%	0,6%	1,3%	4,4%	26,6%	66,5%	100,0%
<i>Καταλαβαίνω τις υποχρεώσεις της εργασίας μου</i>								
N	0	0	0	3	5	27	123	158

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σύνολο
%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,2%	17,1%	77,8%	100,0%
<i>Έχω επαρκή τεχνογνωσία για να εκτελέσω την εργασία μου πολύ καλά</i>								
N	0	0	1	7	13	54	83	158
%	0,0%	0,0%	0,6%	4,4%	8,2%	34,2%	52,5%	100,0%
<i>Κατανοώ τα στάδια, τις διαδικασίες και τις μεθόδους που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας μου</i>								
N	0	0	1	5	13	46	93	158
%	0,0%	0,0%	0,6%	3,2%	8,2%	29,1%	58,9%	100,0%
<i>Είμαι εξοικειωμένος με τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία μου για να αποδώσω αποτελεσματικά</i>								
N	0	0	0	3	11	41	103	158
%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	7,0%	25,9%	65,2%	100,0%
<i>Έχω πολλή όρεξη να κάνω την εργασία μου</i>								
N	0	4	1	8	18	56	71	158
%	0,0%	2,5%	0,6%	5,1%	11,4%	35,4%	44,9%	100,0%
<i>Συνεργάζομαι με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους μου προς όφελος της εργασίας</i>								
N	2	2	1	2	7	51	93	158
%	1,3%	1,3%	0,6%	1,3%	4,4%	32,3%	58,9%	100,0%
<i>Μπορώ να επικεντρωθώ και να δώσω τον καλύτερό μου εαυτό στην εργασία</i>								
N	0	0	0	5	9	50	94	158
%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	5,7%	31,6%	59,5%	100,0%
<i>Τα αποτελέσματα της εργασίας μου είναι σωστά και απαλλαγμένα από σφάλματα</i>								
N	0	0	3	24	42	71	18	158
%	0,0%	0,0%	1,9%	15,2%	26,6%	44,9%	11,4%	100,0%
<i>Είμαι ικανός/η να ολοκληρώσω ποιοτική εργασία, εγκαίρως</i>								
N	0	0	1	4	18	61	74	158
%	0,0%	0,0%	0,6%	2,5%	11,4%	38,6%	46,8%	100,0%
<i>Η ταχύτητα εργασίας μου είναι ικανοποιητική</i>								
N	0	0	4	4	15	60	75	158
%	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%	9,5%	38,0%	47,5%	100,0%
<i>Είμαι ικανός/η να ολοκληρώσω ποσότητα εργασίας, εγκαίρως</i>								
N	1	0	2	4	15	62	74	158
%	0,6%	0,0%	1,3%	2,5%	9,5%	39,2%	46,8%	100,0%
<i>Εμμένω στους καθιερωμένους κανόνες και διαδικασίες κατά την εργασία μου</i>								
N	1	3	5	9	32	62	46	158
%	0,6%	1,9%	3,2%	5,7%	20,3%	39,2%	29,1%	100,0%
<i>Αναζητώ νέους τρόπους επίλυσης προβλημάτων στην εργασία μου</i>								
N	0	1	3	10	9	54	81	158
%	0,0%	0,6%	1,9%	6,3%	5,7%	34,2%	51,3%	100,0%
<i>Βρίσκω και δοκιμάζω νέες ιδέες στην εργασία μου</i>								
N	0	2	3	14	27	59	53	158
%	0,0%	1,3%	1,9%	8,9%	17,1%	37,3%	33,5%	100,0%
<i>Επιχειρώ να αμφισβητήσω παλιούς τρόπους εκτέλεσης της εργασίας μου</i>								
N	6	7	12	42	33	30	28	158
%	3,8%	4,4%	7,6%	26,6%	20,9%	19,0%	17,7%	100,0%
<i>Εμμένω στις παλιές καθιερωμένες συνήθειες όταν κάνω τη δουλειά μου</i>								
N	17	19	21	55	31	10	5	158
%	10,8%	12,0%	13,3%	34,8%	19,6%	6,3%	3,2%	100,0%

Πίνακας 18: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Ικανοποίησή τους

	Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα	Σύνολο
<i>Τις συνθήκες εργασίας</i>								
N	1	3	1	32	26	65	30	158
%	0,6%	1,9%	0,6%	20,3%	16,5%	41,1%	19,0%	100,0%
<i>Την αμοιβή σε σχέση με το φόρτο εργασίας</i>								
N	3	5	8	30	39	55	18	158
%	1,9%	3,2%	5,1%	19,0%	24,7%	34,8%	11,4%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να εργάζομαι μόνος μου</i>								
N	1	1	3	19	19	66	49	158
%	0,6%	0,6%	1,9%	12,0%	12,0%	41,8%	31,0%	100,0%
<i>Τον τρόπο με το οποίο ο προϊστάμενος χειρίζεται τους εργαζόμενους</i>								
N	5	3	12	28	26	47	37	158
%	3,2%	1,9%	7,6%	17,7%	16,5%	29,7%	23,4%	100,0%
<i>Τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων μου</i>								
N	2	1	1	26	32	55	41	158
%	1,3%	0,6%	0,6%	16,5%	20,3%	34,8%	25,9%	100,0%
<i>Την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις</i>								
N	7	5	9	22	26	48	41	158
%	4,4%	3,2%	5,7%	13,9%	16,5%	30,4%	25,9%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να είμαι απασχολημένος διαρκώς</i>								
N	2	3	3	34	21	67	28	158
%	1,3%	1,9%	1,9%	21,5%	13,3%	42,4%	17,7%	100,0%
<i>Τον τρόπο εφαρμογής των πολιτικών της εταιρείας στην πράξη</i>								
N	3	6	3	29	32	50	35	158
%	1,9%	3,8%	1,9%	18,4%	20,3%	31,6%	22,2%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να είμαι «σημαντικός» στην κοινωνία</i>								
N	2	0	3	12	23	59	59	158
%	1,3%	0,0%	1,9%	7,6%	14,6%	37,3%	37,3%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα εξέλιξης στον εργασιακό μου χώρο</i>								
N	5	11	13	36	31	37	25	158
%	3,2%	7,0%	8,2%	22,8%	19,6%	23,4%	15,8%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους</i>								
N	0	0	3	12	23	60	60	158
%	0,0%	0,0%	1,9%	7,6%	14,6%	38,0%	38,0%	100,0%
<i>Τον έπαινο/επιβράβευση που λαμβάνω όταν κάνω καλά τη δουλειά μου</i>								
N	10	7	14	39	25	45	18	158
%	6,3%	4,4%	8,9%	24,7%	15,8%	28,5%	11,4%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να χρησιμοποιώ τις ικανότητές μου στην εργασία μου</i>								
N	2	0	5	16	27	61	47	158
%	1,3%	0,0%	3,2%	10,1%	17,1%	38,6%	29,7%	100,0%
<i>Την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου</i>								
N	2	2	6	17	34	56	41	158
%	1,3%	1,3%	3,8%	10,8%	21,5%	35,4%	25,9%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να κάνω διαφορετικά πράγματα κατά διαστήματα</i>								
N	8	1	7	27	40	46	29	158
%	5,1%	0,6%	4,4%	17,1%	25,3%	29,1%	18,4%	100,0%

	Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα	Σύνολο
<i>Τη δυνατότητα να δοκιμάζω δικές μου μεθόδους στην εργασία</i>								
N	5	6	5	28	45	40	29	158
%	3,2%	3,8%	3,2%	17,7%	28,5%	25,3%	18,4%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να έχω σταθερή επαγγελματική απασχόληση</i>								
N	1	0	5	14	15	51	72	158
%	0,6%	0,0%	3,2%	8,9%	9,5%	32,3%	45,6%	100,0%
<i>Την αίσθηση επίτευξης/ ηθικής ικανοποίησης που λαμβάνω από την εργασία μου</i>								
N	5	2	6	21	35	51	38	158
%	3,2%	1,3%	3,8%	13,3%	22,2%	32,3%	24,1%	100,0%
<i>Να κάνω εργασίες που δεν είναι αντίθετες με τη συνείδησή μου</i>								
N	3	6	10	30	23	42	44	158
%	1,9%	3,8%	6,3%	19,0%	14,6%	26,6%	27,8%	100,0%
<i>Τη δυνατότητα να καθοδηγώ και να δίνω εντολές στους άλλους για το τι να κάνουν</i>								
N	1	4	4	46	36	37	30	158
%	0,6%	2,5%	2,5%	29,1%	22,8%	23,4%	19,0%	100,0%

Πίνακας 19: Οι αποκρίσεις των πωλητών του δείγματος στις ερωτήσεις που αναφέρονται στην Εργασιακή Ανασφάλειά τους λόγω πανδημίας

	Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα	Σύνολο
<i>Να χάσω την εργασία μου σε σύντομο χρονικό διάστημα</i>								
N	37	42	29	30	8	7	5	158
%	23,4%	26,6%	18,4%	19,0%	5,1%	4,4%	3,2%	100,0%
<i>Να αναγκαστώ σε πρόωγη συνταξιοδότηση ή σε έξοδο από την εταιρεία σε σύντομο χρονικό διάστημα</i>								
N	67	34	13	30	7	5	2	158
%	42,4%	21,5%	8,2%	19,0%	4,4%	3,2%	1,3%	100,0%
<i>Να υποβιβαστώ σε κατώτερη θέση εντός του έτους</i>								
N	97	23	10	23	2	3	0	158
%	61,4%	14,6%	6,3%	14,6%	1,3%	1,9%	0,0%	100,0%
<i>Να επιδεινωθούν οι συνθήκες εργασίας μου σε σύντομο χρονικό διάστημα</i>								
N	16	18	18	48	29	12	17	158
%	10,1%	11,4%	11,4%	30,4%	18,4%	7,6%	10,8%	100,0%
<i>Να νιώθω ανασφάλεια για το εργασιακό μου μέλλον</i>								
N	25	27	25	24	23	16	18	158
%	15,8%	17,1%	15,8%	15,2%	14,6%	10,1%	11,4%	100,0%
<i>Να μην μπορώ να κρατήσω τη δουλειά μου, ακόμα και αν θα το ήθελα</i>								
N	44	34	15	38	15	4	8	158
%	27,8%	21,5%	9,5%	24,1%	9,5%	2,5%	5,1%	100,0%
<i>Οι μελλοντικές μου ευκαιρίες καριέρας στην επιχείρηση να είναι ευνοϊκές</i>								
N	11	15	9	58	31	15	19	158
%	7,0%	9,5%	5,7%	36,7%	19,6%	9,5%	12,0%	100,0%
<i>Να μου παράσχει η επιχείρηση πολύ ενδιαφέρον περιεχόμενο εργασίας στο κοντινό μέλλον</i>								
N	16	14	10	61	22	19	16	158
%	10,1%	8,9%	6,3%	38,6%	13,9%	12,0%	10,1%	100,0%
<i>Να χρειαστεί η επιχείρηση τις ικανότητές μου στο μέλλον</i>								
N	2	6	10	44	32	33	31	158
%	1,3%	3,8%	6,3%	27,8%	20,3%	20,9%	19,6%	100,0%
<i>Οι προοπτικές εξέλιξης της αμοιβής μου να είναι πολλά υποσχόμενες</i>								
N	28	13	14	47	27	14	15	158
%	17,7%	8,2%	8,9%	29,7%	17,1%	8,9%	9,5%	100,0%

